

**PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM PADA BANK SYARIAH DAN  
PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KOTA MEDAN)**

**TESIS**

*Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Magister Ekonomi Islam*

Oleh :

**MUNAWAROH**

NIM : 92214043400

Program Studi : Ekonomi Islam



**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN**

**2016**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **MUNAWAROH**  
Nim : 92214043400  
Tempat/tgl. Lahir : Cairo, 07 Juli 1990  
Pekerjaan : Mahasiswa Program Pascasarjana UIN-SU Medan  
Alamat : Jln. Gotong Royong Jermal X no. 6 h

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang berjudul **"PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM PADA BANK SYARIAH DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KOTA MEDAN)"** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 20 Juni 2016  
Yang membuat pernyataan

METERAI  
TEMPEL

BA487ACF376845898

6000



Munawaroh

## PERSETUJUAN

Tesis Berjudul:

PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM PADA BANK SYARIAH DAN  
PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KOTA MEDAN)

Oleh:

Munawaroh  
NIM. 92214043400

Dapat disetujui dan disahkan sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar  
Magister Ekonomi Islam (M.EI) pada Program Studi Ekonomi Islam  
Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
(UIN-SU)

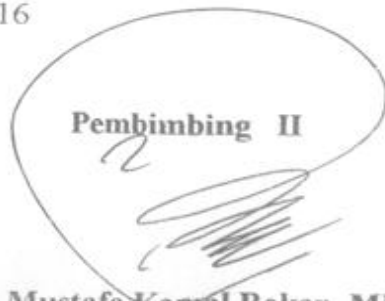
Medan, Juni 2016

Pembimbing I



Dr. Faisar Ananda Arfa, MA

Pembimbing II



Dr. Mustafa Kamal Rokan, MH

## PENGESAHAN

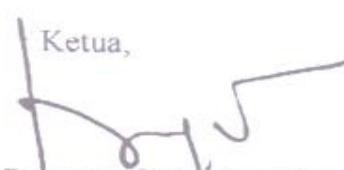
Tesis berjudul "**Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah**" an Munawaroh, NIM 92214043400 Program Studi Ekonomi Islam telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Program Pascasarjana UIN-SU Medan pada tanggal 30 Juni 2016.

Tesis ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Magiste Ekonomi Islam pada Program Studi Ekonomi Islam.

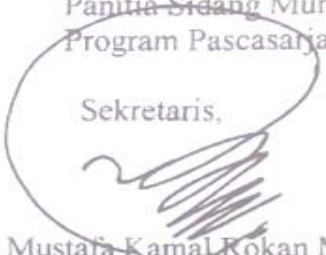
Medan, 30 Juni 2016

~~Panitia Sidang Munaqasyah Tesis~~  
Program Pascasarjana UIN-SU Medan

Ketua,

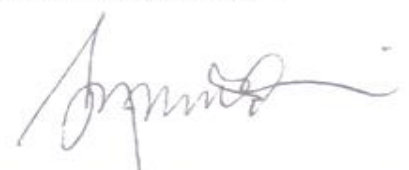
  
Dr. Pangeran Harahap, M.A  
NIP.19660907 199303 1 004

Sekretaris,

  
Dr. Mustafa Kamal Rokan M.A  
NIP.19730612 200003 1 002

Anggota,

  
1. Dr. Pangeran Harahap, M.A  
NIP.19660907 199303 1 004

  
2. Dr. Saparuddin Siregar, SE, Ak, SAS, MA, CA  
NIP. 19630718 200112 1 001

  
3. Dr. Faisar Ananda, M.A  
NIP. 19640702 199203 1 000

  
4. Dr. Mustafa Kamal Rokan M.A  
NIP. 19730612 200003 1 002

Mengetahui,  
Direktur PPs UIN-SU

  
Prof. Dr. H. Ramli Abdul Wahid, MA  
NIP. 19541212 198803 1 003



**PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM PADA BANK  
SYARIAH DAN PENGARUHNYA TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS PADA  
MASYARAKAT KOTA MEDAN)**

Nama : Munawaroh  
Nim : 92214043400  
No Alumni :  
IPK : 3,46  
Yudisium : Amat Baik  
Pembimbing I : Dr. Faisar Ananda, M.A  
Pembimbing II : Dr. Mustafa Kamal Rokan, M.A

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh nilai-nilai islam pada bank syariah. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, didukung dengan uji asumsi klasik dan uji statistik, dengan menggunakan bantuan program eviews versi 6.

Di dalam hasil penelitian yang dilakukan pada tingkat alpha 5% menunjukkan hasil bahwa, secara simultan variabel Kebebasan, Keadilan, Kerelaan, Kejujuran dan Tertulis berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Nasabah. Hal tersebut dibuktikan dengan F hitung 38,79379 lebih besar dari F tabel 2,31. Untuk pengujian secara parsial Koefisien Kebebasan mempengaruhi loyalitas nasabah sebesar 3,372 atau 33,72%. Koefisien Kesetaraan mempengaruhi Loyalitas nasabah sebesar 1,091 atau 10,91%. Koefisien keadilan mempengaruhi Loyalitas nasabah sebesar 1,372 atau 13,72%. Koefisien Kejujuran mempengaruhi Loyalitas Nasabah sebesar 5,641 atau 56,41%. Sedangkan Koefisien Kerelaan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah sebesar 1,335 atau 13,35%, dan yang terakhir adalah koefisien perjanjian mempengaruhi loyalitas nasabah sebesar 1,202 atau 12,02%. Dapat disimpulkan bahwa yang paling mempengaruhi loyalitas nasabah bank syariah adalah kejujuran, yaitu sebesar 56,41%, dengan begitu bahwa penerapan nilai-nilai islam di bank syariah sangat mempengaruhi loyalitas nasabah di bank syariah.

## الملخص

الاسم : منورة

رقم دفتر القيد : 92214043400

العنوان : تطبيق قيم الأخلاق الإسلامية في المصارف الإسلامية وآثارها على ولاء العملاء (دراسة حالة في مجتمع المحلية لمدينة ميدان)

هدفت هذه الدراسة لمعرفة تأثير قيم الأخلاق الإسلامية في المصارف الإسلامية. هذه الدراسة من البحث الكمي، باستخدام تحليل الانحدار متعدد، المدعومة باختبار افتراض كلاسيكي والاختبار الإحصائي، باستخدام برنامج Eviews الإصدار 6.

من نتائج البحث التي أجريت على مستوى ألفا 5 في المائة أظهرت بشكل المشاركة أن جميع المتغيرات من الحرية، والمساواة، والعدالة، والرضا، والصدق والعهد المكتوب تؤثر في وقت واحد على ولاء العملاء. ودلت على ذلك قيمة  $F$  الحساب 38,79379 أكبر من  $F$  الجدول 2,31. وأما اختبار جزئياً، متغير الحرية تؤثر على ولاء العملاء بقدر 3,372 أو 33,72 في المائة. وأما المتغير المساواة تؤثر على ولاء العملاء بقدر 1,091 أو 10,91 في المائة. وأما المتغير العدالة تؤثر على ولاء العملاء بقدر 1,372 أو 13,72 في المائة. وأما المتغير الصدق تؤثر على ولاء العملاء بقدر 5,641 أو 56,41 في المائة. بينما المتغير الرضا تؤثر سلباً على ولاء العملاء بقدر 1,335 أو 13,35 في المائة، وأخيراً متغير العهد المكتوب تؤثر على ولاء العملاء بقدر 1,202 أو 12,02 في المائة. من هذا يمكن الاستنتاج بأن المتغير الصدق من أكثر المتغيرات تأثيراً على ولاء العملاء وهي بقدر 56,41 في المائة. معلوم من هذه الدراسة أن تطبيق قيم الأخلاق الإسلامية في المصارف الإسلامية تؤثر كثيراً على ولاء عملائها.

## **ABSTRACT**

### **MUNAWAROH. 92214043400. Application Of Islamic Values In Islamic Bank And Effect On Customer Loyalty (Case Study In Medan)**

This Research was aimed to find out the influence of Islamic values banks. This research is a quantitative research, using multiple linear regression analysis technique, supported by the classical assumption and statistical tests, with the help of program evIEWS version 6.

In The results of research conducted the alpha level of 5% showed results that, variables simultaneously Freedom, Equality, Justice, Willingness, Honesty and Written influence simultaneously on customer loyalty. This is evidenced by F count 38.79379 greater than F table 2,31. For the partial test liberties affect customer loyalty amounted to 1,091, or 10.91%. The coefficient of justice affect customer loyalty amounted to 1,372, or 13.72%. Customers loyalty of honesty influence coefficient of 5.641 or 56.41%. The coefficient of justice affect customer loyalty amounted to 1.335, or 13.35%, and the latter is the coefficient of agreement affect customer loyalty amounted to 1,202, or 12.02%. it can be concluded that most affect customers loyalty Islamic banks are honesty, amounted to 56.41%, so that the application of the values of islam in Islamic bank greatly affect customer loyalty in Islamic banks.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah ke hadirat Allah SWT atas semua limpahan rahmat, nikmat, karunia, taufiq, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis dengan judul ***“Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan)”*** dengan baik dan tepat waktu sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi Islam pada Program Studi Ekonomi Islam Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UIN-SU) Medan.

Shalawat dan salam kepada Habiibullah, Nabiyyullah Muhammad SAW yang telah membimbing dan menuntun umat manusia ke jalan yang diridhai oleh Allah SWT.

Penulis juga mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan tesis ini, antara lain kepada:

1. Kedua Orang Tua tercinta, Ayahanda H.M Nurdin Amin, Lc, SH, M.A dan Ibunda Dra. Hj. Halimatussa’diyah Lbs, M.A yang telah memberikan do’a, motivasi dan dukungannya kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan S-2 pada Program Studi Ekonomi Islam Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UIN-SU) Medan.
2. Suami tercinta, Ahmad Shafwan S. Pulungan, M.Si dan kepada ananda Moh. Risyad Naufal S. Pulungan, yang telah memberikan do’a, motivasi dan dukungannya kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan S-2 pada Program Studi Ekonomi Islam Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UIN-SU) Medan.
3. Alm. Bapak Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UIN-SU) Medan, Prof. Dr. Nur Ahmad Fadhil Lubis, MA, yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan dan motivasinya selama proses perkuliahan dan penyusunan tesis ini.



4. Bapak Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UIN-SU) Medan, Prof. Dr. H. Ramli Abdul Wahid, MA yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan dan motivasinya selama proses perkuliahan dan penyusunan tesis ini.
5. Bapak Ketua Program Studi Ekonomi Islam, Dr. Saparudin Siregar, SE.Ak, M.Ag, SAS, CA, yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan dan motivasinya selama proses perkuliahan dan penyusunan tesis ini.
6. Bapak Dosen Pembimbing I, Dr. Faisar Ananda, M.A yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan dan motivasinya selama proses perkuliahan dan penyusunan tesis ini.
7. Bapak Dosen Pembimbing II, Dr. Mustafa Kamal Rokan, MH, yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan dan motivasinya selama proses perkuliahan dan penyusunan tesis ini.
8. Bapak Dosen Penguji pada Sidang Munaqasyah Tesis Program Pascasarjana UIN-SU Medan, Dr. Saparudin Siregar, SE.Ak, M.Ag, SAS, CA dan Dr. Pangeran Harahap, MA, yang telah banyak memberikan masukan guna penyempurnaan tesis ini.
9. Seluruh dosen dan staf kepegawaian Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UIN-SU) Medan, yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan dan motivasinya selama proses perkuliahan dan penyusunan tesis ini.
10. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UIN-SU) Medan atas kerjasama selama dalam proses perkuliahan selama ini.

Semoga Allah SWT senantiasa mencurahkan rahmat dan ridha-Nya kepada semua pihak yang telah membantu, memotivasi dan mendukung penulis selama menjalani pendidikan S-2 pada Program Studi Ekonomi Islam Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UIN-SU) Medan. Semoga penulisan tesis ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan Ekonomi Islam.

Medan, 30 Juni 2016

Munawaroh

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB - LATIN

Transliterasi Arab - Latin yang dipergunakan dalam penyusunan tesis ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 tahun 1987 dan Nomor: 0543bJU/1987.

### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian yang lain lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini adalah daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	Be
ت	ta	t	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	r	Er
ز	zai	z	Zet
س	sin	s	Es
ش	syim	sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)

ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	Ge
ف	fa	f	Ef
ق	qaf	q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	El
م	mim	m	Em
ن	nun	n	En
و	wau	w	We
ه	Ha	h	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya	y	Ye

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	fathah	A	A
ـِ	kasrah	I	I

ـَ	ḍammah	U	U
----	--------	---	---

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ـِـي	fatḥah dan ya	Ai	a dan i
ـِـو	fatḥah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

يَذْهَبُ : yaẓhabu

كَيْفَ : kaifa

### c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـَـا	fatḥah dan alif	Ā	a dan garis di atas
ـِـي	kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
ـِـو	ḍammah dan waw	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ : qāla

قِيلَ : qīla

#### **d. Ta marbūṭah**

Transliterasi untuk ta marbūṭah ada dua:

1) Ta marbūṭah hidup

Ta marbūṭah yang hidup atau mendapat ḥarkat fathah, kasrah dan ḍammah, transliterasinya adalah /t/.

2) Ta marbūṭah mati

Ta marbūṭah yang mati atau mendapat ḥarkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

3) Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbūṭah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbūṭah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْآطْفَالِ : raudah al-atfāl - raudatul atfāl

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : al-Madīnah al-munawwarah - al-Madīnatul-Munawwarah

#### **e. Syaddah (Tasydd)**

Syaddah atau tasydīd yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydīd, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu. Contoh:

رَبَّنَا : rabbanā

الْبِرِّ : al-birr

#### **f. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ل , ل , namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

الرَّجُلُ : ar-rajulu

السَّيِّدَةُ : as-sayyidatu

الشَّمْسُ : asy-syamsu

**g. Hamzah**

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan. karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَأْخُذُونَ : ta'khuzūna

النَّوْءُ : an-nau'

شَيْءٌ : syai'un

**h. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda) maupun *ḥarf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya. Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ : wa innallāha lahua khair ar-rāziqīn  
 وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ : wa innallāha lahua khairrāziqīn  
 فَافُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ : fa aufū al-kaila wa al-mīzāna  
 فَافُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ : fa aufūl-kaila wal-mīzāna

### **i. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka ditulis dengan huruf kapital tetapi hanya huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Contoh:

- wa mā Muḥammadun illā rasūl
- syahru Ramadhān al-laẓī unzila fīhi al-Qur’ānu
- syahru Ramadhānal-laẓī unzila fīhil-Qur’ānu

Penulisan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga huruf atau harkat yang dihilangkan, maka huruf kapital tidak dipergunakan. Contoh:

- naṣrun minallāhi wa faṭḥun qarīb
- lillāhi al-amru jamī’an
- lillāhil-amru jamī’an

### **j. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu, peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan ilmu tajwid.

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>

### **BAB. I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Batasan Istilah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Manfaat Penelitian .....	11

### **BAB. II LANDASAN TEORI**

A. Landasan Teoretis .....	13
1. Perbankan Syariah .....	13
a. Pengertian Bank Syariah.....	13
b. Perbedaan Bank Syariah Dan bank Konvensional.....	14
c. Jenis-Jenis Produk Bank Syariah .....	16
2. Nilai-Nilai Islam .....	18
a. Pengertian Nilai-Nilai Islam .....	18
b. Pembagian Nilai-Nilai Islam.....	19
c. Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Syariah .....	25
d. Pentingnya Penerapan Nilai-Nilai Islam.....	33
3. Loyalitas Nasabah .....	34
a. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	34
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	36
c. Pembagian Loyalitas Nasabah .....	40



d. Loyalitas Nasabah Dalam Perfektif islam.....	42
B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	45
C. Kerangka Pemikiran.....	48
D. Hipotesis.....	49

### **BAB.III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Ruang Lingkup Penelitian.....	51
B. Metode Penentuan Sampel.....	51
C. Metode Pengumpulan Data.....	52
D. Metode Analisis Data.....	54
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	55
2. Uji Asumsi Klasik Dalam Regresi Linier Berganda.....	56
3. Uji Hipotesis (Uji Statistik) .....	63

### **BAB. IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Perbankan Syariah.....	67
B. Gambaran Umum Respondem .....	72
C. Hasil Pengujian .....	75
1. Uji Analisis Deskriptif .....	75
a. Kebebasan .....	76
b. Kesetaraan.....	79
c. Keadilan .....	82
d. Kejujuran.....	85
e. Kerelaan .....	88
f. Tertulis .....	91
g. Loyalitas.....	94
2. Analisis Data .....	97
1) Uji Asumsi Klasik.....	97
a) Uji Multikolinieritas.....	97
b) Uji Autokorelasi.....	98
c) Uji Normalitas.....	99
d) Uji Linier.....	100
e) Uji Heteroskedasitas.....	101

2) Uji Statistik .....	103
a) Koefisien Diterminasi .....	103
b) Uji F Statistik .....	104
c) Uji t Statistik .....	105
D. Pembahasan .....	109
1. Kemampuan Kebebasan Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	109
2. Kemampuan Kesetaraan Mempengaruhi Loyalitas Nasabah .....	110
3. Kemampuan Keadilan Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	110
4. Kemampuan Kejujuran Mempengaruhi Loyalitas Nasabah .....	110
5. Kemampuan Kerelaan Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	111
6. Kemampuan Tertulis Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	111
 <b>BAB.V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	112
B. Saran.....	114
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>115</b>
<b>QUISIONER.....</b>	<b>119</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>125</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jaringan Kantor Perbankan Syariah Di Indonesia .....	5
2. Komposisi Dana Pihak Ketiga Perbankan Syariah Di Indonesia.....	6
3. Perbedaan Bank Syariah Dan Bank Konvensional .....	15
4. Skala Likert .....	54
5. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	73
6. Responden Berdasarkan Tingkat Umur .....	74
7. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	74
8. Responden Berdasarkan Kepercayaan .....	75
9. Deskriptif Kebebasan .....	76
10. Distribusi Jawaban Reponden Berdasarkan Variabel Kebebasan.....	78
11. Deskriptif Kesetaraan.....	79
12. Distribusi Jawaban Reponden Berdasarkan Variabel Kesetaraan .....	80
13. Deskriptif Keadilan .....	82
14. Distribusi Jawaban Reponden Berdasarkan Variabel Keadilan.....	83
15. Deskriptif Kejujuran.....	85
16. Distribusi Jawaban Reponden Berdasarkan Variabel Kejujuran .....	86
17. Deskriptif Kerelaan .....	88
18. Distribusi Jawaban Reponden Berdasarkan Variabel Kerelaan.....	89
19. Deskriptif Tertulis .....	91
20. Distribusi Jawaban Reponden Berdasarkan Variabel Tertulis.....	92
21. Deskriptif Loyalitas Nasabah .....	94
22. Distribusi Jawaban Reponden Berdasarkan Variabel Loyalitas Nasabah.....	95
23. Hasil uji Multikolinieritas .....	97
24. Hasil Pengujian <i>Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test</i> .....	98
25. Hasil Uji Linieritas .....	101
26. Hasil Uji Heteroskedasitas .....	102
27. Hasil Uji Statistik .....	103

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	49
2. Uji Sinifikan Koefisien Korelasi.....	64
3. Grafik Data Kebebasan .....	77
4. Grafik Data Keadilan .....	80
5. Grafik Data Keadilan .....	83
6. Grafik Data Kejujuran.....	86
7. Grafik Data Kerelaan .....	89
8. Grafik Tertulis.....	92
9. Grafik Loyalitas Nasabah.....	95
10. Uji Normalitas <i>Jarque-Bera</i> .....	100
11. Daerah Keputusan Uji F.....	104
12. Daerah Keputusan Uji .....	105

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perbankan syariah memiliki pengaruh yang besar dalam aktivitas perekonomian masyarakat. Berbagai produk perbankan syariah diharapkan mampu mendorong dan mempercepat kemajuan ekonomi masyarakat sesuai dengan prinsip Islam. Dalam prinsip Islam, aktivitas ekonomi tidak boleh dilepaskan dari postulat keimanan kepada Allah SWT bahkan menjadi *built in control* bagi pelaku ekonomi. Dari sinilah kemudian perbankan syariah dibangun dan dirancang untuk meningkatkan derajat kehidupan manusia. Perbankan syariah diharapkan menjadi alternatif bahkan solusi yang menentukan bagi perkembangan ekonomi nasional khususnya umat Islam.

Eksistensi perbankan syariah sebagai bagian dari sistem perbankan nasional pada awalnya dilandasi oleh ketentuan Undang-Undang Perbankan yang berlaku secara nasional, yaitu Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 yang kemudian diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Kemudian pada tahun 2008 terdapat undang-undang khusus perbankan syariah, yaitu Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Dalam undang-undang tersebut, secara eksplisit diatur perbankan berdasarkan prinsip syariah. Selanjutnya, eksistensi perbankan syariah diperkuat dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana diubah dengan Undang-Undang No. 3 Tahun 2004, yang memberikan kewenangan kepada Bank Indonesia untuk melakukan pembinaan, pengawasan dan pengembangan perbankan syariah serta melakukan pengelolaan moneter melalui perbankan syariah dengan menggunakan instrumen yang sesuai dengan prinsip syariah.

Melalui undang-undang tersebut diharapkan perkembangan perbankan syariah di Indonesia akan berlangsung lebih cepat dan lebih baik lagi. Bank Indonesia juga membuat “Cetak Biru Pengembangan Perbankan Syariah di Indonesia” yang memuat visi, misi dan sasaran pengembangan perbankan syariah

serta sekumpulan inisiatif strategis dengan prioritas yang jelas untuk menjawab tantangan utama dan mencapai sasaran dalam kurun waktu 10 tahun ke depan, yaitu pencapaian pangsa pasar perbankan syariah yang signifikan melalui pendalaman peran perbankan syariah dalam aktivitas keuangan nasional, regional dan internasional, dalam kondisi mulai terbentuknya integrasi dengan sektor keuangan syariah lainnya.<sup>1</sup>

Prinsip syariah yang harus dipatuhi oleh bank-bank syariah menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah adalah prinsip perbankan syariah yang telah difatwakan oleh Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia dan selanjutnya dituangkan dalam Peraturan Bank Indonesia. Pasal 24 ayat (1) dan ayat (2) huruf a dan Pasal 25 huruf a Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang secara tegas menyatakan bahwa, bank syariah dilarang melakukan kegiatan usaha yang bertentangan dengan prinsip syariah.<sup>2</sup>

Akad syariah yang dibuat antara bank (Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) dan nasabah tidak boleh berisi syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang bertentangan dengan prinsip syariah. Sesuai dengan asas hukum perjanjian, sebagaimana dimuat dalam KUHPerdata, suatu perjanjian tidak boleh antara lain, bertentangan dengan undang-undang. Apabila isi suatu perjanjian bertentangan dengan undang-undang, maka perjanjian tersebut atau ketentuan (pasal atau ayat) yang bertentangan dengan undang-undang menjadi batal demi hukum. Apabila suatu perjanjian atau ketentuan dalam perjanjian menjadi batal demi hukum, maka konsekuensi hukumnya ialah bahwa perjanjian atau ketentuan yang bertentangan dengan undang-undang tersebut dianggap tidak pernah ada.<sup>3</sup>

Dengan demikian jelaslah bahwa, setiap aktivitas perbankan yang dijalankan oleh bank syariah yang ada di Indonesia harus selalu berada pada jalur

---

<sup>1</sup>Bank Indonesia, *Cetak Biru Pengembangan Perbankan Syariah di Indonesia*, [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id), diakses tanggal 15 April 2016.

<sup>2</sup>Pasal 24 ayat (1) dan ayat (2) huruf a dan Pasal 25 huruf a Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

<sup>3</sup>Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah, Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014), h. 127.

prinsip-prinsip syariah. Prinsip-prinsip (asas-asas) syariah adalah berdasarkan sumber-sumber hukum Islam. Sumber hukum Islam tersebut terdiri dari sumber hukum primer yaitu, Al-Qur'an dan Al-Hadits dan sumber hukum sekunder yaitu, *ijma'* (konsensus para ulama), *qiyas* (penalaran/*reasoning* secara analogis) dan *ijtihad* (penalaran hukum secara mandiri).<sup>4</sup>

Perbankan syariah harus mampu menerapkan nilai-nilai ke-Islaman di dalam prosedur dan mekanisme kerjanya. Nilai-nilai Islam yang berasal dari prinsip-prinsip (asas-asas) syariah tersebut tentunya tidak hanya menjadi simbol saja, akan tetapi harus teraplikasi secara nyata dalam setiap aktivitas perbankan syariah, baik itu pada level karyawan terendah sampai pada level tingkat manajerial puncak bahkan sampai pada nasabah bank syariah itu sendiri. Sehingga perbankan syariah dapat senantiasa berada dalam koridor nilai-nilai Islam guna mencapai pengembangan ke arah yang lebih baik lagi.

Nilai-nilai Islam yang perlu diterapkan dalam aktivitas perbankan syariah berdasarkan hukum perjanjian Islam antara lain, *al-hurriyah* (kebebasan), *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan), *al-'adalah* (keadilan), *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran), *al-ridha* (kerelaan), *al-kitabah* (tertulis). *Al-hurriyah* (kebebasan) merupakan prinsip dasar dalam hukum perjanjian Islam, dimana para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad (*freedom of making contract*). *Al-musawah* (persamaan atau kesetaraan) merupakan asas yang mengatur bahwa para pihak mempunyai kedudukan yang sama (*bargaining position*) dalam menentukan *term and condition* dari suatu akad/perjanjian. *Al-'adalah* (keadilan) merupakan asas yang mengatur bahwa dalam suatu perjanjian/akad setiap pihak harus melakukan yang benar dalam pengungkapan kehendak, keadaan dan memenuhi semua kewajiban. *Al-ridha* (kerelaan) merupakan asas yang menyatakan bahwa, segala transaksi yang dilakukan harus atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak dan tidak boleh ada unsur paksaan, tekanan, penipuan dan *mis-statement*. *Ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran) merupakan asas yang mengatur bahwa dalam perjanjian/akad setiap pihak harus berlaku jujur dan benar. *Al-kitabah*

---

<sup>4</sup>Thariq Ashraf, *Sharia-complaint Investing: Concept and Opportunities*, <http://www.csri.orgnz/document/tashraf>, diakses tanggal 5 April 2016.

(tertulis) merupakan asas yang mengatur bahwa setiap perjanjian/akad hendaknya dibuat secara tertulis guna pembuktian di kemudian hari.<sup>5</sup>

Dengan adanya pengaplikasian nilai-nilai Islam dalam setiap aktivitas perbankan syariah yaitu perjanjian/akad yang dibuat antara bank syariah dengan nasabahnya, akan sangat mendukung proses perkembangan perbankan syariah ke depannya. Penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah secara baik dan benar tentu saja akan mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah. Penerapan nilai-nilai Islam perlu menjadi perhatian penting bagi setiap bank syariah. Dengan penerapan nilai-nilai Islam tersebut, akan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menempatkan dananya ataupun untuk menggunakan pembiayaan dari perbankan syariah. Semakin banyak masyarakat menempatkan dananya atau menggunakan pembiayaan dari bank syariah, itu menunjukkan masyarakat telah menjadi nasabah yang loyal pada bank syariah.

Konsep loyalitas pelanggan dipahami sebagai kombinasi sikap senang pelanggan (*customer's favorable attitude*) dan perilaku pembelian ulang.<sup>6</sup> Berbicara tentang loyalitas nasabah bank syariah tentunya tidak terlepas dari tingkat kepuasan nasabah terhadap produk dan pelayanan yang diberikan bank syariah kepada para nasabahnya. Nasabah yang merasa puas terhadap produk dan pelayanan yang diberikan bank syariah, tentunya akan membeli ulang produk tersebut. Pembelian ulang yang terus menerus dari produk yang sama menunjukkan loyalitas nasabah terhadap produk tersebut. Loyalitas nasabah terhadap produk ini sangat diharapkan bank syariah untuk meningkatkan volume dana pihak ketiga di samping adanya penambahan nasabah baru yang potensial.

Jika dilihat dari sisi produknya mulai dari jenis, akad, deposito dan giro, perbankan syariah di Indonesia memiliki banyak persamaan. Akan tetapi yang membedakannya adalah bagaimana suatu bank syariah tersebut bisa memberikan keunggulan-keunggulan tersendiri bagi produk-produk yang mereka miliki, disamping itu bank-bank syariah juga harus tanggap dan berupaya untuk

---

<sup>5</sup>Fathurrahman Djamil (et al), *Hukum Perjanjian Syariah dalam Kompliasi Hukum Perikatan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), h. 249.

<sup>6</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), h. 232.



memenuhi kebutuhan para nasabahnya melalui pelayanan yang prima agar mampu bersaing dengan baik. Tantangan yang dihadapi tentunya tidak ringan bagi perbankan syariah di Indonesia. Sebelum berusaha untuk memenuhi kebutuhan para nasabahnya, bank syariah terlebih dahulu harus bekerja keras untuk memahami dan memberikan informasi yang sangat jelas akan produk-produk yang mereka tawarkan serta berusaha untuk menciptakan keunggulan kompetitif.

Nasabah yang merasa puas atas manfaat dari jasa perbankan syariah maka cenderung akan berpengaruh terhadap perilaku pascapembelian, sehingga nasabah akan melakukan penggunaan jasa perbankan syariah kembali (menjadi nasabah yang loyal). Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.<sup>7</sup>

Statistik perkembangan perbankan syariah di Indonesia dapat dilihat dari jumlah jaringan kantor perbankan syariah dalam kurun waktu tahun 2011 sampai dengan tahun 2015, yaitu:<sup>8</sup>

Tabel. 1.  
Jaringan Kantor Perbankan Syariah Di Indonesia  
Tahun 2011-2015

Indikator	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Bank Umum Syariah</b>					
- Jumlah Bank	11	11	11	12	12
- Jumlah Kantor	1.401	1.745	1.998	2.151	2.121
<b>Unit Usaha Syariah</b>					
- Jumlah Bank Umum Konvensional yang memiliki UUS	24	24	23	22	22
- Jumlah Kantor	336	517	590	320	327
<b>Bank Pembiayaan Rakyat Syariah</b>					
- Jumlah Bank	155	158	163	163	161
- Jumlah Kantor	364	401	402	439	433
<b>Total Kantor</b>	2.101	2.663	2.990	2.910	2.881

Sumber: [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) tahun 2015

<sup>7</sup>Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2005), h. 129.

<sup>8</sup>Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Statistik Perbankan Syariah 2015*, [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) diakses tanggal 10 April 2016.

Statistik perkembangan jumlah jaringan kantor perbankan syariah di Indonesia dalam kurun waktu tahun 2011 - 2015 menunjukkan bahwa, makin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap jasa perbankan syariah yang dibuktikan dengan bertambahnya jumlah jaringan kantor perbankan syariah setiap tahunnya. Walaupun pada tahun 2015 terjadi penurunan jumlah jaringan kantor perbankan syariah. Hal tersebut tidak mengurangi eksistensi perbankan syariah di dalam menjawab seluruh kebutuhan masyarakat akan jasa perbankan syariah. Bagi masyarakat yang telah memahami dengan baik perbankan syariah akan merasa lebih nyaman untuk menggunakan produk perbankan syariah yang tidak berdasarkan bunga daripada produk perbankan konvensional yang berbasis bunga.

Peningkatan jumlah jaringan kantor perbankan syariah di Indonesia belum sepenuhnya mampu menggambarkan tingginya minat masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah. Beragamnya produk yang ditawarkan perbankan syariah yang didukung kualitas pelayanan prima dilakukan guna menghimpun dana pihak ketiga yang maksimal. Perkembangan jumlah dana pihak ketiga perbankan syariah juga dapat menunjukkan perkembangan perbankan syariah.

Statistik perkembangan komposisi dana pihak ketiga perbankan syariah di Indonesia dalam kurun waktu tahun 2011 sampai dengan tahun 2015, yaitu:<sup>9</sup>

Tabel. 2.  
Komposisi Dana Pihak Ketiga Perbankan Syariah Di Indonesia  
Tahun 2011-2015

<i>dalam Miliar Rupiah (in Billion IDR)</i>					
Indikator	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Giro iB</b>					
- Akad Wadiah	12,006	17,708	18,523	18,649	23,298
<b>Tabungan iB</b>					
- Akad Wadiah	32,602	45,072	57,200	63,581	62,151
- Akad Mudharabah	5,394	7,449	10,740	12,561	12,644
	27,208	37,623	46,459	51,020	49,507
<b>Deposito iB - Akad Mudharabah</b>					
- 1 Bulan	70,806	84,732	107,812	135,629	129,890
- 3 Bulan	50,336	53,700	74,752	103,100	101,622
- 6 Bulan	10,629	17,653	19,352	20,615	16,553
- 12 Bulan	4,186	6,421	6,645	6,402	6,904
- > 12 Bulan	5,609	6,953	7,058	5,486	4,792
	45	5	5	25	20
<b>Total</b>	115,415	147,512	183,534	217,858	215,339

<sup>9</sup>*Ibid*, [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) diakses tanggal 10 April 2016.

Sumber: [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) tahun 2015

Statistik komposisi dana pihak ketiga perbankan syariah di Indonesia dalam kurun waktu tahun 2011 sampai dengan tahun 2015 menunjukkan bahwa, adanya peningkatan jumlah dana pihak ketiga yang cukup signifikan walaupun pada tahun 2015 terjadi penurunan. Peningkatan jumlah dana pihak ketiga tersebut menjadi salah satu indikasi yang menunjukkan bahwa minat masyarakat untuk menjadi nasabah perbankan syariah semakin meningkat. Masyarakat sebagai nasabah percaya untuk menempatkan dananya dalam perbankan syariah. Dari rasa percaya itulah akan terbangun satu bentuk loyalitas nasabah terhadap perbankan syariah.

Data statistik komposisi dana pihak ketiga perbankan syariah di Indonesia pada tahun 2014 - 2015 sebesar Rp. 217 triliun - Rp. 215 triliun, dan jika dibandingkan dengan data statistik komposisi dana pihak ketiga perbankan konvensional di Indonesia tahun 2014 - 2015 sebesar Rp. 4.114 triliun - Rp. 4.198 triliun, maka akan tampak perbedaan yang sangat besar.<sup>10</sup> Perbedaan penghimpunan dana pihak ketiga antara perbankan syariah dengan perbankan konvensional menunjukkan bahwa, perkembangan perbankan syariah di Indonesia belum dapat berkembang dengan laju kecepatan yang baik. Hal tersebut tentunya menjadi pekerjaan rumah bagi perbankan syariah untuk menganalisis penyebab dari perbedaan tersebut.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, kota Medan sebagai ibukota provinsi Sumatera Utara memiliki jumlah penduduk  $\pm 2.210.624$  jiwa dengan kepadatan penduduk berkisar  $\pm 8.342$  jiwa/km<sup>2</sup>.<sup>11</sup> Dengan jumlah penduduk yang cukup besar tentunya memberikan peluang besar bagi perkembangan perbankan syariah di kota Medan. Namun demikian, dari data yang dikeluarkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2016 diketahui bahwa hanya sekitar  $\pm 4,3$  % saja dari jumlah penduduk kota Medan yang memiliki rekening di bank syariah.<sup>12</sup> Bank Muamalat yang telah berdiri sejak tahun 1991, Bank Syariah Mandiri tahun 1999

<sup>10</sup>Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Laporan Profil Industri Perbankan 2015*, [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) diakses tanggal 10 April 2016.

<sup>11</sup>Badan Pusat Statistik, *Data Penduduk Provinsi Sumatera Utara*, [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id) diakses tanggal 30 Maret 2016.

<sup>12</sup>Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Statistik Perbankan ...*diakses tanggal 5 April 2016.

dan BNI Syariah tahun 2000 merupakan tiga dari sekian banyak bank syariah yang menjalankan aktivitas perbankannya di wilayah kota Medan.

Dari data statistik total pembiayaan dan dana pihak ketiga perbankan syariah untuk wilayah kota Medan yang dipublikasikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2014, diperoleh data total pembiayaan sebesar Rp. 4,511 triliun dan data dana pihak ketiga sebesar Rp. 4,915 triliun. Sedangkan pada tahun 2015 diperoleh data total pembiayaan sebesar Rp. 4,612 triliun dan data dana pihak ketiga sebesar Rp. 4,719 triliun. Dari data tersebut diketahui bahwa, telah terjadi penurunan dalam hal pembiayaan dan penghimpunan dana pihak ketiga oleh perbankan syariah di kota Medan. Jika dibandingkan kota-kota besar lainnya di Indonesia seperti Jakarta, Surabaya dan Bandung dengan total pembiayaan dan dana pihak ketiga yang berada di atas kisaran Rp. 5 triliun, maka statistik total pembiayaan dan dana pihak ketiga perbankan syariah untuk wilayah kota Medan masih berada di bawah.<sup>13</sup>

Dari beberapa uraian di atas, maka penulis merasa perlu mengangkat permasalahan tersebut ke dalam sebuah penelitian yang berjudul “Penerapan Nilai-nilai Islam Pada Bank Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan)”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dapat dilakukan dengan mempersempit lingkup latar belakang masalah hingga menjadi suatu masalah yang spesifik dan bisa diteliti. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penulisan ini adalah:

1. Data statistik total pembiayaan dan dana pihak ketiga perbankan syariah untuk wilayah kota Medan yang dipublikasikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2015 lebih rendah jika dibandingkan dengan kota-kota besar lainnya di Indonesia seperti Jakarta, Surabaya dan Bandung.
2. Penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah secara baik dan benar kurang maksimal dalam mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah

---

<sup>13</sup>Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Statistik Perbankan ..* ..diakses tanggal 5 April 2016.

bank syariah dan tingkat loyalitas nasabah bank syariah.

3. Terjadi penurunan dana pihak ketiga perbankan syariah di kota Medan tahun 2014-2015 yaitu dari Rp. 4,915 triliun menjadi Rp. 4,719 triliun.

### **C. Rumusan Masalah**

Masalah penelitian harus dirumuskan dengan tegas dan jelas, sehingga mudah diketahui ruang lingkup masalah dan arah kegiatan yang akan dilakukan. Rumusan masalah dapat diajukan dalam bentuk pertanyaan yang menuntut jawaban dalam penelitian yang akan dilakukan.

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yang sudah disusun secara sistematis yaitu:

1. Apakah penerapan nilai-nilai Islam *Al-hurriyah* (kebebasan) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank syariah di kota Medan?
2. Apakah penerapan nilai-nilai Islam *Al-Musawah* (persamaan) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank syariah di kota Medan?
3. Apakah penerapan nilai-nilai Islam *Al-'Adalah* (keadilan) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank syariah di kota Medan?
4. Apakah penerapan nilai-nilai Islam *As-shidq* (kejujuran) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank syariah di kota Medan?
5. Apakah penerapan nilai-nilai Islam *Ar-Ridho* (kerelaan) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank syariah di kota Medan?
6. Apakah penerapan nilai-nilai Islam *Al-kitabah* (tertulis) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank syariah di kota Medan?

### **D. Batasan Istilah**

Batasan istilah memuat penjelasan tentang pengertian istilah-istilah kunci yang terdapat pada sebuah penelitian. Batasan istilah dimaksudkan untuk menjaga konsistensi dalam penggunaan istilah dan menghindari pemahaman yang berbeda dari apa yang dimaksud oleh peneliti.

Adapun batasan istilah dalam penelitian ini adalah:

1. Kebebasan(*al-hurriyah*) merupakan prinsip dasar dalam hukum perjanjian Islam, dimana para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad (*freedom of making contract*).<sup>14</sup>
2. Persamaan (*al-musawah*) merupakan asas yang mengatur bahwa para pihak mempunyai kedudukan yang sama (*bargaining position*) dalam menentukan *term and condition* dari suatu akad/perjanjian.<sup>15</sup>
3. Keadilan(*al-'adalah*) merupakan asas yang mengatur bahwa dalam suatu perjanjian/akad setiap pihak harus melakukan yang benar dalam pengungkapan kehendak, keadaan dan memenuhi semua kewajiban.<sup>16</sup>
4. Kejujuran(*ash-shidq*) merupakan asas yang mengatur bahwa dalam perjanjian/akad setiap pihak harus berlaku jujur dan benar.<sup>17</sup>
5. Kerelaan(*al-ridha*) merupakan asas yang menyatakan bahwa, segala transaksi yang dilakukan harus atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak dan tidak boleh ada unsur paksaan, tekanan, penipuan dan *mis-statement*.<sup>18</sup>
6. Tertulis(*al-kitabah*) merupakan asas yang mengatur bahwa setiap perjanjian/akad hendaknya dibuat secara tertulis guna pembuktian di kemudian hari.<sup>19</sup>
7. Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.<sup>20</sup>

## E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya hal yang diperoleh setelah penelitian selesai. Tujuan penelitian juga dapat memberikan

---

<sup>14</sup>Fathurrahman Djamil (et al), *Hukum Perjanjian Syariah* ....., h. 249.

<sup>15</sup>*Ibid*, h. 249.

<sup>16</sup>*Ibid*, h. 249.

<sup>17</sup>*Ibid*, h. 249.

<sup>18</sup>*Ibid*, h. 249.

<sup>19</sup>*Ibid*, h. 249.

<sup>20</sup>Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*....., h. 129.

petunjuk secara implisit metode yang digunakan. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Apakah penerapan nilai-nilai Islam *Al-hurriyah* (kebebasan) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank syariah di kota Medan?
2. Apakah penerapan nilai-nilai Islam *Al-Musawah* (persamaan) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank syariah di kota Medan?
3. Apakah penerapan nilai-nilai Islam *Al-'Adalah* (keadilan) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank syariah di kota Medan?
4. Apakah penerapan nilai-nilai Islam *As-shidq* (kejujuran) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank syariah di kota Medan?
5. Apakah penerapan nilai-nilai Islam *Ar-Ridho* (kerelaan) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank syariah di kota Medan?
6. Apakah penerapan nilai-nilai Islam *Al-kitabah* (tertulis) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank syariah di kota Medan?

#### **F. Manfaat Penelitian**

Rumusan tentang manfaat penelitian adalah kelanjutan dari tujuan penelitian. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat teori-teori yang telah banyak dikemukakan oleh para ahli.

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat, antara lain:

##### **1. Bagi Penulis**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk pengembangan Ekonomi Islam khususnya yang berkaitan dengan perbankan syariah dan loyalitas nasabah perbankan syariah khususnya di kota Medan.

##### **2. Bagi Akademisi**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bacaan untuk menambah wawasan pengetahuan perbankan syariah khususnya dalam kaitan dengan penerapan nilai-nilai Islam dan pengaruhnya terhadap nasabah bank syariah dan dapat juga digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan penelitian lebih lanjut.

### 3. Bagi Perbankan Syariah

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi pengaruh nilai-nilai Islam terhadap perkembangan sistem perbankan syariah mengenai dana pihak ketiga khususnya di kota Medan.

### 4. Bagi Nasabah

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan nasabah perbankan syariah khususnya berkaitan dengan nilai-nilai Islam dalam perbankan syariah.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORETIS

#### A. Landasan Teoretis

##### 1. Perbankan Syariah

###### a. Pengertian Bank Syariah

Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Masyarakat menganggap bank sebagai lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan oleh masyarakat di negara maju dan negara berkembang antara lain aktivitas penyimpanan dan penyaluran dana. Di negara maju, bank menjadi lembaga yang sangat strategis dan memiliki peran penting dalam perkembangan perekonomian negara. Di negara berkembang, kebutuhan masyarakat terhadap bank tidak hanya terbatas pada penyimpanan dan penyaluran dana, akan tetapi juga terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank.

Kata bank berasal dari bahasa Latin *banco* yang artinya bangku atau meja. Pada abad ke-12 kata *banco* merujuk pada meja, *counter* atau tempat penukaran uang (*money changer*).<sup>21</sup> Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>22</sup> Dengan demikian, dalam sebuah bank terdapat minimal dua fungsi pokok (*financial intermediary*) yaitu, penghimpunan dana dari masyarakat yang mempunyai kelebihan dana (*surplus unit*) dan penyaluran dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana (*defisit unit*). Berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, dijelaskan bahwa bank

---

<sup>21</sup>Rimsky K. Judisseno, *Sistem Moneter dan Perbankan di Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), h. 92.

<sup>22</sup>Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.<sup>23</sup>

Menurut jenisnya, bank syariah terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Unit Usaha Syariah (UUS) adalah unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.<sup>24</sup>

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, bank syariah adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip syariah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

#### **b. Perbedaan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional**

Perbankan syariah merupakan pengganti dari sistem perbankan Barat yang konvensional. Praktik-praktik perbankan syariah harus dilaksanakan dengan menggunakan instrumen-instrumen keuangan yang bertumpu pada asas pembagian keuntungan dan kerugian (*profit and loss sharing principle*) bukan bertumpu pada bunga. Selain sebagai suatu sistem yang tidak memungut bunga, perbankan syariah juga dapat melaksanakan berbagai transaksi keuangan bukan saja yang dapat dilakukan oleh bank konvensional, akan tetapi juga yang dapat dilakukan oleh suatu *multifinance company*.

Pada dasarnya, tujuan utama dari perbankan syariah adalah untuk menciptakan kemaslahatan umat muslim khususnya dan masyarakat pada umumnya dalam aktivitas perekonomian sesuai dengan tuntunan syariah Islam. Oleh karena itu, tidak heran kajian tentang masalah menjadi lembaran panjang dalam sejarah hukum Islam. Al-Juwaini seorang ulama ushul al-fiqh pertama

---

<sup>23</sup>Pasal 1 angka 7 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

<sup>24</sup>Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014), h. 61-62.

menekankan pentingnya *Maqashid Asy-Syariah* dalam menetapkan hukum Islam. Menurutny, tanpa memahami tujuan yang terdapat dalam perintah dan larangan Allah maka seseorang tidak dapat dikatakan mampu menetapkan hukum Islam.<sup>25</sup> Untuk itu setiap aktivitas perbankan syariah harus senantiasa berada pada jalur *maqashid syariah* agar tercipta kemaslahatan umat yang hakiki di bidang perekonomian khususnya dunia perbankan.

Berikut ini dapat dirincikan perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional dilihat dari sisi investasi, *return*, perjanjian, orientasi, hubungan dengan nasabah, dewan pengawas dan penyelesaian sengketa, yaitu:<sup>26</sup>

Tabel. 3.

## Perbedaan Antara Bank Syariah Dan Bank Konvensional

Bank Syariah	Bank Konvensional
1. Investasi hanya untuk proyek dan produk yang halal serta menguntungkan.	1. Investasi tidak mempertimbangkan halal atau haram asalkan proyek yang dibiayai menguntungkan.
2. <i>Return</i> yang dibayar dan/atau diterima berasal dari bagi hasil atau pendapatan lainnya berdasarkan prinsip syariah.	2. <i>Return</i> baik yang dibayar kepada nasabah penyimpan dana dan yang diterima dari nasabah pengguna dana berupa bunga.
3. Perjanjian dibuat dalam bentuk akad sesuai dengan syariah Islam.	3. Perjanjian menggunakan hukum positif.
4. Orientasi pembiayaan, tidak hanya untuk keuntungan akan tetapi juga <i>falah oriented</i> yaitu berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.	4. Orientasi pembiayaan untuk memperoleh keuntungan atas dana yang dipinjamkan.
5. Hubungan antara bank dan nasabah adalah mitra.	5. Hubungan antara bank dan nasabah adalah kreditur dan debitur.
6. Dewan Pengawas terdiri dari BI, OJK, Bapepam, Komisaris dan Dewan Pengawas Syariah.	6. Dewan Pengawas terdiri dari BI, OJK, Bapepam dan Komisaris.
7. Penyelesaian sengketa diupayakan diselesaikan secara musyawarah antara bank dan nasabah melalui peradilan agama.	7. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri setempat.

<sup>25</sup>Nur A. Fadhil Lubis, *Hukum Islam Dalam Kerangka Teori Fiqih dan Tata Hukum Indonesia*, (Medan: Pustaka Widyasarana, 1995), h. 34.

<sup>26</sup>Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), h. 38.

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa, bank syariah merupakan bank yang dalam sistem operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga, akan tetapi menggunakan prinsip dasar sesuai dengan syariah Islam. Dalam menentukan imbalannya baik imbalan yang diberikan ataupun imbalan yang diterima, bank syariah tidak menggunakan sistem bunga akan tetapi menggunakan konsep imbalan sesuai dengan akad yang diperjanjikan.

### c. Jenis-jenis Produk Bank Syariah

Produk-produk yang ada di bank syariah diklasifikasikan berdasarkan empat macam kategori perjanjian yang dikenal dalam Islam. Dalam perbankan syariah, setiap produk yang dikeluarkan didasarkan pada prinsip titipan, jual beli, sewa-menyewa, bagi hasil dan akad yang sifatnya sosial (*tabarru'*). Keempat konsep tersebut adalah akad yang apabila dijalankan dengan syarat dan rukunnya akan menghasilkan transaksi-transaksi yang bebas dari riba, *maysir* dan *gharar*.<sup>27</sup>

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2008, secara garis besar produk-produk perbankan syariah terdiri dari:<sup>28</sup>

1. Produk bank syariah yang didasarkan pada akad jual-beli
2. Produk bank syariah yang didasarkan pada akad bagi hasil
3. Produk bank syariah yang didasarkan pada akad sewa-menyewa
4. Produk bank syariah yang didasarkan pada akad pelengkap yang bersifat sosial (akad *tabarru'*)

Produk-produk bank syariah yang didasarkan pada akad jual-beli (*ba'i*) terdiri dari *murabahah*, *istishna* dan *salam*. *Murabahah* adalah jual-beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh penjual dan pembeli. Akad *murabahah* merupakan salah satu bentuk *natural certainty contracts*, karena dalam *murabahah* ditentukan beberapa *required rate profit*-nya (keuntungan yang ingin diperoleh).<sup>29</sup> *Ishtisna* adalah jual beli barang

---

<sup>27</sup>Khotibul Umam, *Perbankan Syariah, Dasar-dasar Dan Dinamika Perkembangannya Di Indonesia*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016), h. 60.

<sup>28</sup> Peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2008

<sup>29</sup>Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*....., h. 137.

dalam bentuk pemesanan pembuatan barang dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati dengan pembayaran sesuai dengan kesepakatan. *Salam* adalah jual beli barang dengan pemesanan dengan syarat-syarat tertentu dan pembayaran tunai terlebih dahulu secara penuh.<sup>30</sup>

Produk-produk bank syariah yang didasarkan pada akad bagi hasil terdiri dari *mudharabah* dan *musyarakah*. *Mudharabah* adalah penanaman modal dari pemilik dana (*shahibul maal*) kepada pengelola dana (*mudharib*) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu, dengan pembagian menggunakan metode bagi untung dan rugi (*profit and loss sharing*) atau metode bagi pendapatan (*revenue sharing*) antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya. *Musyarakah* adalah penanaman dana dari pemilik dana/modal untuk mencampurkan dana/modal pada suatu usaha tertentu, dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya, sedangkan kerugian ditanggung semua pemilik dana/modal berdasarkan bagian dana/modal masing-masing.<sup>31</sup>

Produk-produk bank syariah yang didasarkan pada akad sewa-menyewa terdiri dari *ijarah/sewa murni* dan *ijarah wa iqtina/ijarah muntahiyah bi tamlik* (IMBT). *Ijarah/sewa murni* adalah transaksi sewa-menyewa atas suatu barang dan atau upah mengupah atas suatu jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau imbalan jasa. *Ijarah wa iqtina/ijarah muntahiyah bi tamlik* (IMBT) merupakan rangkaian dua buah akad yaitu akad *ba'i* (jual-beli) dan akad *ijarah muntahiyah bi tamlik* (kombinasi antara sewa-menyewa dan jual-beli atau hibah di akhir masa sewa).<sup>32</sup>

Produk-produk bank syariah yang didasarkan pada akad pelengkap yang bersifat sosial (*tabarru'*) terdiri dari *qardh*, *hiwalah*, *wakalah*, *kafalah* dan *wadiah*. *Qardh* adalah pinjam meminjam dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu. *Hiwalah* adalah pengalihan utang dari orang yang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. *Wakalah* adalah

---

<sup>30</sup>Khotibul Umam, *Perbankan Syariah, Dasar-dasar Dan Dinamika .....*, h. 62.

<sup>31</sup>*Ibid*, h. 63.

<sup>32</sup>*Ibid*, h. 63.

perjanjian pemberian kuasa dari satu pihak kepada pihak lain untuk melaksanakan urusan baik kuasa secara umum maupun kuasa secara khusus. *Kafalah* adalah jaminan yang diberikan oleh penanggung (*kafil*) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung. *Wadiah* adalah penitipan dana atau barang dari pemilik dana atau barang pada penyimpan dana atau barang dengan kewajiban pihak yang menerima titipan untuk mengembalikan dana atau barang titipan sewaktu-waktu.<sup>33</sup>

## 2. Nilai-nilai Islam

### a. Pengertian Nilai-nilai Islam

Islam sebagai risalah samawi yang universal datang untuk menangani kehidupan manusia dalam berbagai aspek, baik dalam aspek spiritual maupun aspek material. Islam tidak hanya sebagai aqidah, tetapi juga mencakup sistem politik, sosial budaya dan perekonomian yang ditujukan untuk seluruh manusia. Sebagai agama yang sempurna, Islam dilengkapi dengan sistem dan konsep ekonomi yang dapat dipakai sebagai panduan manusia dalam melakukan kegiatan ekonomi. *Iqtishad* (ekonomi) didefinisikan dengan pengetahuan tentang aturan yang berkaitan dengan produksi kekayaan, mendistribusikan dan mengkonsumsinya.<sup>34</sup>

Muhammad Abdul Manan berpendapat bahwa, *Islamic economic is a social sciens with studies the economic problems of a people imbued with the value of Islami* (Ilmu pengetahuan sosial yang mempelajari masalah-masalah ekonomi rakyat yang diilhami oleh nilai-nilai Islam).<sup>35</sup> Penerapan sistem ekonomi Islam dalam suatu negara bertujuan untuk membumikan syariat Islam dalam sistem ekonomi dalam suatu negara secara *kaffah*. Penerapan sistem ekonomi Islam juga bertujuan untuk menghidupkan nilai-nilai Islam dalam seluruh

---

<sup>33</sup>*Ibid*, h. 64.

<sup>34</sup>Husain Hamid Mahmud, *al-Nizham al-Mal wa al-Iqtishad fi al-Islam*, (Riyadh: Dar al-Nasyr al-Dauli, 2000), h. 11.

<sup>35</sup>Muhammad Abdul Manan, *Islamic Economic: Theori and Practise (A Comperative Study)*, (Delhi: Idarah Adabiyah, 1970), h. 3.

kegiatan ekonomi dan menyelamatkan moral umat dari paham materialisme-hedonisme.<sup>36</sup>

Nilai (*value*) berasal dari bahasa Latin “*valere*” yang berarti berguna, berdaya dan berlaku. Nilai merupakan kualitas dari sesuatu yang membuat sesuatu itu disukai, diinginkan, dimanfaatkan, berguna atau dapat menjadi objek kepentingan.<sup>37</sup> Nilai juga merupakan apa yang dihargai, dinilai tinggi atau dihargai sebagai suatu kebaikan.<sup>38</sup> Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, nilai berarti sifat-sifat (hal-hal) yang penting atau berguna bagi kemanusiaan. Misalnya, dalam konteks keagamaan, nilai merupakan konsep mengenai penghargaan tinggi yang diberikan oleh warga masyarakat kepada beberapa masalah pokok di kehidupan keagamaan yang bersifat suci sehingga menjadi pedoman tingkah laku warga masyarakat bersangkutan.<sup>39</sup> Nilai-nilai Islam pada hakekatnya merupakan kumpulan dari prinsip-prinsip hidup, ajaran-ajaran tentang bagaimana manusia seharusnya menjalankan kehidupannya di dunia ini.<sup>40</sup>

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, nilai-nilai Islam adalah sifat-sifat (hal-hal) dari ajaran Islam yang penting atau berguna bagi kemanusiaan. Nilai-nilai Islam bukan hanya mengatur hubungan manusia dengan Allah, tapi juga hubungan antara manusia dengan manusia lainnya serta hubungan antara manusia dengan alam.

## **b. Pembagian Nilai-nilai Islam**

Islam merupakan *the comprehensive way of life* bagi setiap muslim. Ajaran-ajarannya bersifat universal ditujukan kepada seluruh umat manusia untuk mencapai kemaslahatan hidup dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Tidak terkecuali dalam aspek ekonomi, Islam sangat menganjurkan

---

<sup>36</sup>Rozalinda, *Ekonomi Islam, Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014), h. 3.

<sup>37</sup>Lembaga Pengkajian Kebudayaan Nusantara, *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*, (Jakarta: Golo Riwu, 2000), h. 721.


<sup>38</sup>Lorens Bagus, *Kamus Filsafat*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996), h. 713.

<sup>39</sup>Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1988), h. 615.

<sup>40</sup>M. Musrin, *Sistem Nilai Dan Pandangan Hidup serta Relasinya Dengan Ilmu Pengetahuan*, (Jakarta: Wardah, 2004), h. 64.

umatnya menganjurkan umatnya untuk bertebaran di muka bumi untuk mencari karunia Ilahi setelah menunaikan shalat sebagai ibadah utama dan tiang agama. Anjuran dimaksud antara lain terwujud dalam aktivitas bisnis perdagangan. Jual beli dan bagi hasil merupakan khasanah klasik dalam kegiatan muamalah yang dianjurkan dalam Islam.

Firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah: 275,<sup>41</sup>

.....الرِّبَاُ وَحَرَّمَ الْبَيْعَ اَللّٰهُ وَاَحَلَّ... 

“....Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba..... ”

Umat Islam dalam kehidupan modern ini menghadapi tantangan yang cukup berat. Di satu sisi, umat Islam harus mampu mengikuti perkembangan global di bidang ekonomi, ilmu pengetahuan dan teknologi. Sementara di sisi lain, umat Islam harus berpegang teguh pada ketentuan yang ada dalam syariah. Umat Islam harus mampu bertahan di era globalisasi dengan tetap berpedoman pada nilai-nilai Islami (syariah).

Fathurrahman membagi nilai-nilai Islam dalam konteks perbankan syariah yang setiap produknya didasarkan pada hukum perjanjian Islam, yaitu: *al-hurriyah* (kebebasan), *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan), *al-'adalah* (keadilan), *al-ridha* (kerelaan), *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran), *al-kitabah* (tertulis).<sup>42</sup>


***Al-hurriyah* (kebebasan)** merupakan prinsip dasar dalam hukum perjanjian Islam, dimana para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad (*freedom of making contract*). Bebas dalam menentukan objek perjanjian dan bebas menentukan dengan siapa ia akan membuat perjanjian, serta bebas menentukan bagaimana cara menentukan penyelesaian sengketa jika terjadi di kemudian hari. Asas kebebasan berkontrak dalam hukum Islam dibatasi oleh ketentuan syariah Islam. Dalam membuat perjanjian ini tidak boleh ada unsur paksaan, kehilafan dan penipuan.

<sup>41</sup>Muhammad Rais, *Mushaf Jalalain, Al-Qur'an Terjemah Per Kata dan Tafsir Jalalain Per Kalimat*, (Tangerang: Pustaka Kibar, 2012), h. 47.

<sup>42</sup>Fathurrahman Djamil (et al), *Hukum Perjanjian Syariah* ....., h. 249.




Dasar hukum asasatau nilai-nilai *Islamal-hurriyah* (kebebasan) tertuang dalam QS. Al-Baqarah: 256,<sup>43</sup>

.....عَلَىٰ مِنَ الرُّشْدِ تَبَيَّنَ قَدْ الدِّينَ فِي إِكْرَاهٍ لَا 

*“Tidak ada paksaan untuk (memasuki) agama (Islam); Sesungguhnya telah jelas jalan yang benar daripada jalan yang sesat.”*

Adanya kata-kata tidak ada paksaan ini, berarti Islam menghendaki dalam hal perbuatan apapun harus didasari oleh kebebasan untuk bertindak, sepanjang itu benar dan tidak bertentangan dengan syariah Islam. Demikian halnya dengan kebebasan dalam ekonomi yang merupakan implikasi dari prinsip tanggung jawab individu terhadap aktivitas kehidupannya termasuk aktivitas ekonomi, karena tanpa adanya kebebasan tersebut seorang muslim tidak dapat melaksanakan hak dan kewajiban dalam kehidupan.<sup>44</sup>

***Al-musawah* (persamaan atau kesetaraan)** merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa para pihak mempunyai kedudukan yang sama (*bargaining position*), sehingga dalam menentukan *term and condition* dari suatu akad/perjanjian setiap pihak mempunyai kesetaraan atau kedudukan yang seimbang. Dasar hukum asasatau nilai-nilai *Islamal-musawah* (persamaan atau kesetaraan) tertuang dalam ketentuan QS. Al-Hujurat: 13,<sup>45</sup>

أَكْرَمَكُمْ إِن تَعَارَفُوا وَقَبَائِلَ شُعُوبًا وَجَعَلْنَاكُمْ وَأُتَىٰ ذَكَرٍ مِّنْ خَلَقْنَاكُمْ إِنَّا النَّاسُ يُتَأْتِيهَا  خَيْرٌ عَلِيمٌ إِنَّ اتَّقَىٰكُمْ اللَّهُ عِنْدَ

*“Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal.”*

<sup>43</sup>Muhammad Rais, *Mushaf Jalalain, Al-Qur'an Terjemah Per Kata* ....., h. 42.

<sup>44</sup>Soeroyo dan Nastangin, *Doktrin Ekonomi Islam, I*, (Yogyakarta: Darma Bakti Wakaf, 1995), h. 2.

<sup>45</sup>Muhammad Rais, *Mushaf Jalalain, Al-Qur'an Terjemah Per Kata* ....., h. 517.

Dari ketentuan QS. Al-Hujurat: 13 tersebut, Islam menunjukkan bahwa semua orang mempunyai kedudukan yang sama di depan hukum (*equality before the law*), sedangkan yang membedakan kedudukan antara orang yang satu dengan yang lainnya di sisi Allah SWT adalah derajat ketakwaannya.

***Al-'adalah (keadilan)*** merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa dalam suatu perjanjian/akad menuntut setiap pihak harus melakukan yang benar dalam pengungkapan kehendak, keadaan dan memenuhi semua kewajibannya. Perjanjian harus senantiasa mendatangkan keuntungan yang adil dan seimbang serta tidak boleh mendatangkan kerugian bagi salah satu pihak. Dalam sisi ekonomi, keadilan dapat juga dipahami sebagai konsep persaudaraan dan perlakuan yang sama bagi setiap individu dalam masyarakat dan di hadapan hukum harus diimbangi dengan keadilan ekonomi.<sup>46</sup>

Dasar hukum asas atau nilai-nilai Islam *al-'adalah* (keadilan) tertuang dalam ketentuan QS. Ar-Rahman: 9,<sup>47</sup>

﴿الْمِيزَانَ تَحْسِرُوا وَلَا بِالْقِسْطِ الْوَزْنَ وَأَقِيمُوا﴾

*“Dan tegakkanlah timbangan itu dengan adil dan janganlah kamu mengurangi neraca itu.”*

Dari ketentuan QS. Ar-Rahman: 9 tersebut menunjukkan bahwa, nilai keadilan sangat penting dalam ajaran Islam terutama dalam kehidupan hukum, sosial, politik dan ekonomi. Hanya keadilan yang dapat melindungi keseimbangan antara batasan-batasan yang ditetapkan dalam sistem Islam. Keadilan mempunyai makna yang dalam dan urgen dalam Islam serta menyangkut seluruh aspek kehidupan. Keadilan merupakan dasar sekaligus tujuan utama semua tindakan manusia dalam kehidupan.

***Al-ridha (kerelaan)*** merupakan asas atau nilai-nilai yang menyatakan bahwa, segala transaksi yang dilakukan harus atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak dan tidak boleh ada unsur paksaan, tekanan, penipuan dan

---

<sup>46</sup>Ahmad Ifham Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010), h. 396.

<sup>47</sup>Muhammad Rais, *Mushaf Jalalain, Al-Qur'an Terjemah Per Kata* ....., h. 531.

*mis-statement*. Dasar hukum asas atau nilai-nilai Islam *al-ridha* (kerelaan) tertuang dalam ketentuan QS. An-Nisa: 29,<sup>48</sup>

عَنْ تَجَرَّةٍ تَكُونُ أَنْ إِلَّا بِالْبَاطِلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالَكُمْ تَأْكُلُوا لَأَءَامِنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا  
 رَحِيمًا بِكُمْ كَانَ اللَّهُ إِنْ أَنْفُسَكُمْ تَقْتُلُوا وَلَا مِنْكُمْ تَرَاضَ

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”*

Dari ketentuan QS. An-Nisa: 29 tersebut, kata suka sama suka menunjukkan bahwa dalam hal membuat perjanjian khususnya di lapangan perniagaan harus senantiasa didasarkan kepada asas atau nilai-nilai kerelaan atau kesepakatan para pihak secara bebas.

**Ash-shidq (kebenaran dan kejujuran)** merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa dalam perjanjian atau akad setiap pihak harus berlaku jujur dan benar. Di dalam Islam, setiap orang dilarang melakukan kebohongan dan penipuan, karena dengan adanya kebohongan atau penipuan sangat berpengaruh dalam keabsahan perjanjian atau akad. Perjanjian yang di dalamnya mengandung unsur kebohongan atau penipuan, memberikan hak kepada pihak lain untuk menghentikan proses pelaksanaan perjanjian tersebut. Dasar hukum mengenai asas atau nilai-nilai Islam *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran) terdapat dalam QS. Al-Ahzab: 70,<sup>49</sup>

سَدِيدًا قَوْلًا وَقُولُوا لِلَّهِ أَتَقُوا ؕ أَمِنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا

*“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar.”*

Dari ketentuan QS. Al-Ahzab: 70 tersebut, menegaskan bahwa setiap muslim wajib untuk berkata-kata yang benar, terlebih lagi dalam hal melakukan perjanjian

<sup>48</sup> *Ibid*, h. 83.

<sup>49</sup> *Ibid*, h. 427.

dengan pihak lain. Sehingga faktor kepercayaan (*trust*) menjadi sesuatu yang esensial demi terlaksananya suatu perjanjian atau akad. Jadi, nilai-nilai *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran) harus menjadi visi kehidupan seorang muslim. Dari nilai-nilai *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran) ini akan memunculkan efektivitas dan efisiensi kerja seseorang.

**Al-kitabah (tertulis)** merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa setiap perjanjian atau akad hendaknya dibuat secara tertulis guna pembuktian di kemudian hari. Dasar hukum mengenai asas atau nilai-nilai Islam *al-kitabah* (tertulis) terdapat dalam QS. Al-Baqarah: 282,<sup>50</sup>

اَتِبُّبَيْتَكُمْ وَلِيَكْتُبَ فَاَكْتُبُوهُ مُسَمًّى اَجَلٍ اِلَى يَدَيْنِ تَدَايُنُ اِذَا اَمْنُوا الَّذِيْنَ يَنْتَظِرُهَا  
بِالْعَدْلِ

*“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu’amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar.”*

Dari ketentuan QS. Al-Baqarah:282 tersebut jelas mengisyaratkan agar suatu perjanjian atau akad yang dilakukan antara bank syariah dan nasabah harus benar-benar berada dalam kebaikan bagi semua pihak. Bahkan dalam pembuatan perjanjian atau akad hendaknya juga disertai dengan adanya saksi-saksi (*syahadah*), *rahn* (gadai, untuk kasus tertentu) dan prinsip tanggung jawab individu.<sup>51</sup>

Berdasarkan pada pemaparan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa, dalam Islam ketika seseorang hendak membuat perjanjian atau akad dengan pihak lainnya, selain harus didasari dengan adanya kata sepakat ternyata juga dianjurkan untuk dituangkan dalam bentuk tertulis dan diperlukan kehadiran saksi-saksi. Hal ini sangat penting, khususnya bagi akad-akad atau perjanjian yang membutuhkan pengaturan yang komplek.

<sup>50</sup> *Ibid*, h. 48.

<sup>51</sup> Fathurrahman Djamil (et al), *Hukum Perjanjian Syariah .....*, h. 249.

### c. Penerapan Nilai-nilai Islam Dalam Perbankan Syariah

Dalam konteks perbankan syariah, setiap produknya didasarkan pada hukum perjanjian Islam di samping harus senantiasa memperhatikan prinsip-prinsip perjanjian jual-beli, sewa-menyewa, bagi hasil, titipan dan jasa, juga harus berpedoman pada hukum positif berupa Peraturan Bank Indonesia No. 9/19/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan dan Penyaluran Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah, sebagaimana yang telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2007. Melalui peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia itulah, nilai-nilai Islam diaplikasikan atau diterapkan dalam praktik perbankan syariah.

Penerapan nilai-nilai Islam dalam perbankan syariah dapat dilihat pada saat bank syariah melakukan transaksi keuangan dengan nasabahnya. Pada saat bank syariah melakukan transaksi keuangan dengan nasabahnya, maka keduanya akan membuat suatu perjanjian atau akad yang bertujuan untuk mengikat antara kedua pihak tentang perbuatan yang akan dilakukan dalam suatu hal tertentu. Perbankan syariah sebagai lembaga intermediasi keuangan dengan kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan senantiasa mendasarkan pada perjanjian (kontrak). Hukum perjanjian Islam yang rukun dan syaratnya telah diatur dalam Al-Qur'an, hadits, *ijma'* dan *qiyas* menjadi relevan dan penting dalam operasional perbankan syariah.

Secara etimologis, perjanjian dalam bahasa Arab diistilahkan dengan *mu'ahadah ittifa'* atau akad. Dalam bahasa Indonesia dikenal dengan kontrak, perjanjian atau persetujuan yang artinya adalah suatu perbuatan dimana seseorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap seseorang lain atau lebih.<sup>52</sup> Dalam Al-Qur'an sendiri setidaknya ada dua istilah yang berkaitan dengan perjanjian yaitu kata akad (*al-'aqadu*) dalam arti perikatan atau perjanjian dan kata *'ahd*

---

<sup>52</sup>Chairuman Pasaribu dan Suhrawadi K. Lubis, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2004), h. 1.

(*al-‘ahdu*) yang berarti masa, pesan, penyempurnaan dan janji atau perjanjian.<sup>53</sup> Sedangkan pengertian akad dalam Peraturan Bank Indonesia No. 9/19/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan dan Penyaluran Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah, Pasal 1 ayat 4 dikemukakan bahwa akad adalah kesepakatan tertulis antara bank dengan nasabah dan/atau pihak lain yang memuat hal dan kewajiban bagi masing-masing pihak sesuai dengan prinsip syariah.<sup>54</sup>

Dalam membuat akad muamalah antar bank syariah dan nasabahnya ada beberapa syarat yang harus diperhatikan oleh para pihak agar akad muamalah tersebut sah dan tidak batal demi hukum sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan terkandung nilai-nilai yang Islami, yaitu:<sup>55</sup>

1. Adanya ijab dan qabul

Unsur-unsur pokok atau ketentuan-ketentuan dasar bagi berlakunya atau sahnya suatu akad tidak berbeda dengan perjanjian sebagaimana yang diatur dalam perjanjian menurut *civil law system*, bagi Indonesia adalah KUHPerdara dan menurut hukum kontrak pada *common law system*.<sup>56</sup> Menurut *common law*, suatu kontrak terjadi apabila didahului dengan adanya *offer* (penawaran) yang diajukan oleh salah satu pihak yang menginginkan mengadakan perjanjian dengan pihak lain. Dalam hukum Islam, *offer* disebut dengan ijab. Suatu kontrak hanya terjadi apabila *offer* yang diajukan oleh satu pihak disambut baik atau disetujui oleh pihak yang lain, yang disebut *acceptance* (penerimaan) terhadap *offer* tersebut. Dalam hukum Islam, penerimaan disebut qabul. Adanya ijab qabul dalam suatu transaksi keuangan antara bank syariah dengan nasabahnya menunjukkan bahwa nilai-nilai Islam *al-ridha* (kerelaan) dan *al-hurriyah* (kebebasan) telah diterapkan dalam transaksi tersebut. Para

---

<sup>53</sup>Mariam Darus Badruzaman (et al), *Kompilasi Hukum Perikatan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004), h. 247.

<sup>54</sup>Pasal 1 ayat 4, Peraturan Bank Indonesia No. 9/19/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan dan Penyaluran Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah.

<sup>55</sup>Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah*, ....., h. 127.

<sup>56</sup>Kamal Khir, Lokesh Gupta dan Shanmugam, *Bala Islamic Banking a Practical Prespective*, (Pearson Logman, 2008), h. 42.

pihak yang melakukan perjanjian/kontrak yaitu bank syariah dan nasabah bebas melakukan perjanjian atas dasar kerelaan atas masing-masing pihak.

## 2. Kehalalan isi akad

Sesuai dengan ketentuan Pasal 2 ayat 3 Peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2008 menjelaskan bahwa, pemenuhan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana serta jasa pelayanan bank syariah dilaksanakan dengan memenuhi ketentuan pokok hukum Islam, antara lain prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazum*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (alamiyah), serta tidak mengandung *gharar*, *maysir*, *riba*, *zhalim* dan objek haram.<sup>57</sup> Dari ketentuan tersebut dapat dipahami bahwa, setiap perjanjian/akad/kontrak dalam transaksi keuangan antara bank syariah dengan nasabahnya harus memenuhi ketentuan pokok hukum Islam. Dengan terpenuhinya ketentuan pokok hukum Islam, maka dapat dipastikan nilai-nilai Islam *al-hurriyah* (kebebasan), *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan), *al-'adalah* (keadilan), *al-ridha* (kerelaan), *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran), *al-kitabah* (tertulis) terpenuhi atau diterapkan dalam transaksi keuangan tersebut.

## 3. Kebatalan demi hukum akad muamalah

Dalam Pasal 1 ayat 8 Peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2008 menerangkan bahwa, bentuk-bentuk pembiayaan perbankan syariah yaitu:<sup>58</sup>

- a. Transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*.
- b. Transaksi sewa-menyewa dalam bentuk *ijarah* atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bittamlik*.
- c. Transaksi jual-beli dalam bentuk piutang *murabahah*, *salam* dan *istishna'*.
- d. Transaksi pinjam-meminjam dalam bentuk piutang *qardh*.
- e. Transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk *ijarah* untuk transaksi multi jasa.

---

<sup>57</sup> Pasal 2 ayat 3 Peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2008 tentang, Pemenuhan Prinsip Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan dan Penyaluran Dana serta Jasa Pelayanan Bank Syariah Dilaksanakan Dengan Memenuhi Ketentuan Pokok Hukum Islam.

<sup>58</sup> Pasal 1 ayat 8 Peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2008 tentang Bentuk-bentuk Pembiayaan Perbankan Syariah.

Dari Peraturan Bank Indonesia tersebut, akad dalam hubungan-hubungan muamalah dalam bentuk apapun tidak boleh mengandung syarat atau ketentuan yang tidak sesuai dengan sifat bentuk hubungan muamalah yang bersangkutan. Misalnya, apabila bentuk hubungan muamalah tersebut berupa hubungan *mudharabah*, maka menurut prinsip syariah tidak dibenarkan investor atau pemilik modal (*shahibul mal*) ikut mengelola proyek yang dibiayai dengan fasilitas *mudharabah*. Hanya *mudharib* yang boleh mengelola proyek tersebut. Apabila dalam akad *mudharabah* yang diperjanjikan investor atau pemilik modal (*shahibul mal*) ikut mengelolaproyek, maka akad *mudharabah* tersebut tidak sah dan akibatnya batal demi hukum. Untuk itulah, nilai *Islamal-kitabah* (tertulis) perlu diterapkan demi kepentingan pembuktian di kemudian hari agar tidak terjadi perselisihan kedua belah pihak.

4. Sifat hubungan para pihak

Dalam setiap transaksi keuangannya, bank syariah harus mendasarkan sikap akhlaqul karimah dalam hubungannya dengan nasabah ataupun sebaliknya nasabah kepada bank. Hubungan antara bank dengan nasabah harus didasarkan pada akhlak yang didasarkan kepada budi pekerti yang luhur. Dari hubungan tersebut telah dapat dipastikan bahwa nilai-nilai *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran) telah diterapkan dalam praktik perbankan syariah.

5. Syarat kecakapan para pihak

Para pihak yang berakad (*al-muta'qidain/al-'aqidain*) harus sama-sama mempunyai kecakapan melakukan tindakan hukum dalam artian sudah dewasa dan sehat akalnya. Demikian juga halnya dengan transaksi keuangan antara bank syariah dengan nasabahnya harus memiliki persamaan atau kesetaraan dalam memahami akad/perjanjian/kontrak yang akan dibuat. Dari proses tersebut menunjukkan bahwa nilai-nilai *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan) telah diterapkan dalam perbankan syariah.



## 6. Kesepakatan para pihak

Perjanjian di antara para pihak (bank syariah dan nasabah) harus berdasarkan suka sama suka (kesepakatan). Asas ini sesuai dengan ketentuan dalam QS. An-Nisa: 29,<sup>59</sup>

تَجْرَةً تَكُونُ أَنْ إِلَّا بِالْبَاطِلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالَكُمْ تَأْكُلُوا لَأَمْنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا

رَحِيمًا بِكُمْ كَانَ اللَّهُ إِنْ أَنْفُسَكُمْ تَقْتُلُوا وَلَا مِنْكُمْ تَرْضَى عَنْ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”

Selain para pihak (bank syariah dan nasabah) harus suka sama suka dalam menjalin hubungan di antara mereka, hubungan antara bank sebagai pemberi jasa keuangan dengan nasabahnya juga harus berlandaskan keadilan, kepatutan dan keterbukaan (segala sesuatunya harus diperjanjikan pada awal sebelum akad ditandatangani kedua belah pihak). Dengan terpenuhinya kesepakatan pihak (bank syariah dan nasabah), maka telah terpenuhi pula nilai-nilai *al-‘adalah* (keadilan), *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran), *al-ridha* (kerelaan), dan *al-kitabah* (tertulis).

## 7. Asas *pacta sunt servanda*

Para pihak (bank syariah dan nasabah) harus melaksanakan akad-akad yang telah dibuat (asas *pacta sunt servanda*). Sesuai dengan QS. Al-Maidah: 1,<sup>60</sup>

بِالْعُقُودِ أَوْفُوا أَمْنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu.....”

Asas *pacta sunt servanda* sejalan dengan asas perjanjian yang ditentukan dalam Pasal 1338 KUHPerdara yang menentukan, “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang

<sup>59</sup> Muhammad Rais, *Mushaf Jalalain, Al-Qur'an Terjemah Per Kata* ....., h. 83.

<sup>60</sup> *Ibid*, h. 106.

membuatnya.”Asas *pacta sunt servanda* memberikan konsekuensi bahwa para pihak (bank syariah dan nasabah) harus mematuhi atau memenuhi perjanjian yang telah dibuat oleh kedua belah pihak. Apabila salah satu pihak mengingkari isi perjanjian tersebut, maka pihak yang lain dapat meminta kepada pengadilan untuk memaksa pihak yang ingkar tersebut untuk melaksanakan perjanjian tersebut.

Dari pelaksanaan asas *pacta sunt servanda* maka bank syariah maupun nasabah telah menjalankan nilai-nilai *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan) dimana kedua pihak memiliki kedudukan yang sama dalam menjalankan perjanjian/kontrak yang telah dibuat, nilai-nilai *al-‘adalah* (keadilan) dimana perjanjian/kontrak yang telah dibuat adil bagi kedua belah pihak dan apabila salah satu pihak ingkar maka akan dikenakan sanksi, dan nilai-nilai *al-kitabah* (tertulis) dimana perjanjian/kontrak dibuat tertulis dan mengikat kedua belah pihak.

#### 8. Beban risiko dalam hubungan muamalah

Dalam akad muamalah yang mengambil bentuk hubungan kemitraan, seperti *mudharabah* atau *musyarakah*, semua pihak memikul risiko. Tidak ada satu pihak pun yang tidak dibebani kewajiban untuk memikul risiko dalam kemitraan menurut prinsip syariah. Kewajiban kedua belah pihak untuk memikul risiko dalam kemitraan menurut prinsip syariah tersebut menunjukkan bahwa nilai-nilai *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan) dan nilai-nilai *al-‘adalah* (keadilan) telah diterapkan dalam praktik perbankan syariah.

#### 9. Keuntungan bank

Bank syariah memperoleh keuntungan dari membebankan *mark up* atau margin atas barang yang dijual kepada nasabahnya dalam transaksi jual-beli, misalnya dalam transaksi *murabahah* atau *salam*. *Mark up* atau margin adalah penambahan harga di atas harga beli bank (*cost price*) dari pemasok. Selain dari *mark up* atau margin, bank syariah juga memperoleh keuntungan dari pembebanan *fee* kepada nasabah atas jasa yang diberikan bank kepada

nasabah.<sup>61</sup> Pembebanan *mark up* (margin) atau *fee* kepada nasabah tentunya harus berdasarkan kesepakatan yang telah dibuat kedua belah pihak. Proses pembebanan *mark up* (margin) atau *fee* kepada nasabah menunjukkan bahwa, bank syariah sudah menerapkan nilai-nilai *al-ridha* (kerelaan), *al-'adalah* (keadilan) dan *al-kitabah* (tertulis).

#### 10. Itikad baik para pihak

Perjanjian/akad antara bank syariah dengan nasabah harus dilaksanakan dengan itikad baik. Itikad baik dari kedua belah pihak yaitu bank syariah dan nasabah menggambarkan penerapan nilai-nilai *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran) dalam transaksi keuangan perbankan syariah. Hal tersebut sesuai dengan QS. Al-Baqarah: 188,<sup>62</sup>

وَالَّذِينَ يَدْعُونَ إِلَى الْبَطْلِ وَالظُّلْمِ أَصْحَابُ النَّارِ هُمُ فِيهَا كُفْرًا

وَالَّذِينَ يَدْعُونَ إِلَى الْبِرِّ وَالْإِيمَانِ أَصْحَابُ النَّارِ هُمُ فِيهَا كُفْرًا

“Dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui.”

#### 11. Objek perjanjian

Khotibul Umam menjelaskan bahwa syarat objek akad/perjanjian antara lain, telah ada pada waktu akad diadakan, dapat menerima hukum akad, dapat ditentukan dan diketahui serta dapat diserahkan pada waktu akad terjadi.<sup>63</sup> Syarat objek akad/perjanjian harus mengandung nilai-nilai *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran) yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

#### 12. Waktu pembayaran

<sup>61</sup>Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah*, ....., h. 137.

<sup>62</sup>Muhammad Rais, *Mushaf Jalalain, Al-Qur'an Terjemah Per Kata* ....., h. 29.

<sup>63</sup>Khotibul Umam, *Perbankan Syariah, Dasar-dasar dan Dinamika* ....., h. 50.

Dalam setiap akad/perjanjian antara bank syariah dan nasabahnya, pihak yang berkewajiban melakukan pembayaran dilarang untuk menunda-nunda pembayaran apabila mereka memang mampu untuk melakukan pembayaran tersebut. Dari waktu pembayaran tersebut, nilai-nilai *al-ridha* (kerelaan) dan *al-kitabah* (tertulis) menjadi satu bagian penting di dalam proses tersebut.

### 13. Dewan Syariah (*Supervisory Board*)

Sesuai dengan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, dikatakan bahwa prinsip syariah difatwakan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan fatwa tersebut dituangkan dalam Peraturan Bank Indonesia. Di dalam pelaksanaannya, fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) tentang perbankan syariah dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN). Sehingga apabila prinsip syariah belum tertuang dalam fatwa DSN-MUI dan Peraturan Bank Indonesia, maka fatwa tersebut belum mengikat sebagai undang-undang yang bersifat publik (mengikat publik). Jadi, Dewan Syariah Nasional (DSN) berperan penting dalam penerapan prinsip-prinsip syariah dan nilai-nilai Islam *al-hurriyah* (kebebasan), *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan), *al-'adalah* (keadilan), *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran), *al-ridha* (kerelaan), *al-kitabah* (tertulis) dalam praktik perbankan syariah.

Dari kesemua syarat yang harus dipenuhi kedua pihak (bank syariah dan nasabah) dalam membuat suatu perjanjian/kontrak/akad muamalah, maka perjanjian/kontrak/akad muamalah tersebut harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah sesuai dengan fatwa DSN-MUI dan Peraturan Bank Indonesia. Dengan terpenuhinya prinsip-prinsip syariah sesuai dengan fatwa DSN-MUI dan Peraturan Bank Indonesia, maka dapat dipastikan nilai-nilai Islam *al-hurriyah* (kebebasan), *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan), *al-'adalah* (keadilan), *al-ridha* (kerelaan), *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran), *al-kitabah* (tertulis) telah diterapkan dalam praktik perbankan syariah di Indonesia.

### **d. Pentingnya Penerapan Nilai-nilai Islam Dalam Perbankan Syariah**

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia merupakan perwujudan dari permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan alternatif yang menyediakan jasa perbankan/keuangan sehat dan memenuhi prinsip-prinsip syariah. Perbankan syariah mengalami perkembangan yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangan yang cukup pesat tersebut menjadikan industri perbankan sebagai sebuah potensi ekonomi yang besar. Oleh karena itu, dibutuhkan informasi berbasis pasar untuk digunakan sebagai pertimbangan untuk strategi pengembangan sistem perbankan syariah yang tepat dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Kebutuhan masyarakat terhadap perbankan syariah menjadi salah satu tolak ukur bagi pengembangan syariah ke depannya. Masyarakat menginginkan perbankan yang ada tidak hanya berlabel syariah saja, namun masyarakat mengharapkan penerapan nilai-nilai Islam secara utuh dalam setiap aktivitas perbankan syariah. Berbagai penelitian telah dilakukan berkaitan dengan minat masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah. Dari data yang dikeluarkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2016 diketahui bahwa hanya sekitar  $\pm 5\%$  saja dari jumlah penduduk di lima kota besar Indonesia (Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya dan Medan) yang memiliki rekening di bank syariah.<sup>64</sup> Jumlah tersebut tentunya masih jauh dari diharapkan.

Guru besar ilmu Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Sumut, Amiur Nuruddin mengatakan bahwa, perbankan syariah memang belum menjadi pilihan utama masyarakat Sumut dan Indonesia pada umumnya dalam bertransaksi perbankan karena belum mendapat dukungan penuh, khususnya dari umat Islam sendiri. Padahal, presiden ke-6, Susilo Bambang Yudhoyono, pernah merencanakan Indonesia akan menjadi perekonomian syariah dunia melihat dari penduduk Islamnya yang padat. Di Indonesia juga sebenarnya sudah lama menggunakan bagi hasil untuk hasil kebun antara pemilik lahan dan

---

<sup>64</sup>Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Statistik Perbankan ..* ..diakses tanggal 5 April 2016.

pekerjanya. Jadi seyogianya perekonomian syariah tidak susah lagi diberlakukan di Indonesia.<sup>65</sup>

Salah satu faktor penghambat dari perkembangan perbankan syariah adalah masih adanya keraguan masyarakat terhadap penerapan nilai-nilai Islam dalam praktik perbankan syariah. Sebagian masyarakat beranggapan bahwa perbankan syariah sama saja dengan perbankan konvensional, perbedaannya hanya terletak pada pelabelan syariahnya saja. Tentunya paradigma berfikir seperti memberi efek negatif terhadap perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Untuk itu, perlu adanya kerjasama dari berbagai pihak untuk menghilangkan paradigma berfikir negatif masyarakat terhadap penerapan nilai-nilai Islam dalam praktik perbankan syariah. Pemerintah, perbankan syariah dan semua elemen praktisi perbankan syariah perlu lebih gencar lagi melakukan sosialisasi tentang penerapan nilai-nilai Islam pada perbankan syariah.

### **3. Loyalitas Nasabah**

#### **a. Pengertian Loyalitas Nasabah**

Konsumen adalah seseorang atau sekelompok orang yang membeli suatu produk untuk dipakai sendiri dan tidak untuk dijual kembali. Konsumen juga dapat dipahami sebagai siapa saja yang berkepentingan dengan produk layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Sementara nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan ataupun pinjaman pada pihak bank.<sup>66</sup> Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa perbankan adalah menciptakan kepuasan nasabah.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.<sup>67</sup> Engel (1994) menyatakan bahwa, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan

---

<sup>65</sup>Republika On-Line, *Perkembangan Perbankan Syariah Masih Lambat*, Republika.co.id diakses tanggal 5 April 2016.

<sup>66</sup>M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 189.

<sup>67</sup>Philip Kotler, *Marketing Management*, (New Jersey: Prentice Hall, 2000), h. 36.

ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.<sup>68</sup> Kepuasan nasabah merupakan hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan menggunakan jasa perbankan, kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan manfaat yang diterimanya dengan menggunakan jasa perbankan tersebut.<sup>69</sup> Dengan terpenuhinya kepuasan nasabah maka akan dapat menciptakan loyalitas nasabah.

Menurut *Oliver*, loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.<sup>70</sup> Loyalitas juga dapat diartikan sebagai sikap positif seorang konsumen terhadap suatu produk/jasa dan konsumen memiliki keinginan untuk membeli ulang produk/jasa yang sama pada saat sekarang maupun masa datang.<sup>71</sup> Sedangkan menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, loyalitas konsumen mencerminkan komitmen psikologis konsumen terhadap produk/jasa tertentu disertai perilaku pembelian ulang produk/jasa tertentu yang sama secara berulang kali.<sup>72</sup>

Loyalitas nasabah merupakan salah satu elemen kunci yang menentukan implementasi konsep pemasaran perbankan. Loyalitas nasabah sering dikaitkan dengan perilaku penggunaan kembali jasa perbankan. Loyalitas nasabah tidak terbentuk secara instan tetapi melalui beberapatahapan proses. Oleh karena itu, perusahaan jasa perbankan harus jeli agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah yang berbeda-beda dari setiap tahap tersebut agar terbentuk loyalitas nasabah.

---

<sup>68</sup>James F. Engel, *Perilaku Konsumen alih bahasa FX Budiyo*, (Jakarta: Binarupa Aksara, 1992), h. 11.

<sup>69</sup>M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, ..... , h. 193.

<sup>70</sup> Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, ..... , h. 129.

<sup>71</sup>Titik Wijayanti, *Managing Marketing Plan (Teori dan Aplikasi)*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2012), h. 149.

<sup>72</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta: Andi, 2012), h. 80.

Dari beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, loyalitas nasabah adalah komitmen nasabah untuk menggunakan kembali produk/jasa perbankan yang samapada saat sekarang maupun masa datang.

#### **b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah**

Kajian-kajian tentang loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) atau loyalitas nasabah dapat dikategorikan menjadi pendekatan perilaku (*behavioral approach*), pendekatan sikap (*attitude approach*), dan pendekatan terintegrasi (*integrated approach*). Pendekatan perilaku (*behavioral approach*) memfokuskan pada perilaku konsumen/nasabah purna pembelian dan mengukur loyalitas berdasarkan tingkat pembelian, frekuensi dan kemungkinan melakukan kembali pembelian. Pendekatan sikap (*attitude approach*) menyimpulkan loyalitas pelanggan/nasabah dari aspek keterlibatan psikologis, favoritisme dan *sense of goodwill* pada jasa tertentu. Sementara itu, pendekatan terintegrasi (*integrated approach*) mengkombinasikan dua variabel untuk menciptakan konsep loyalitas pelanggan atau nasabah secara terpisah, konsep loyalitas dipahami sebagai kombinasi sikap senang pelanggan/nasabah dan perilaku pembelian ulang.<sup>73</sup>

Studi-studi terdahulu tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan biasanya berfokus pada kepuasan pelanggan dan hambatan pindah (*switching barrier*). Pelanggan yang mengalami kepuasan yang maksimal akan cenderung bertahan pada produk/jasa yang telah dikonsumsi/dipergunakannya saat ini. Akan tetapi, banyak juga riset yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak selalu menjadi faktor penentu yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, konsep hambatan pindah (*switching barrier*) memainkan peran sebagai variabel penyesuai pada hubungan antara kepuasan dan loyalitas pelanggan.<sup>74</sup>

Freddy Rangkuti mengemukakan bahwa, ada sepuluh faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah, yaitu:<sup>75</sup>

---

<sup>73</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*....., h. 232.

<sup>74</sup>A.S. Dick dan K. Basu, *Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework*, Journal of the Academy of Marketing Science, 1994, h. 100.

<sup>75</sup>Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta: Gramedia, 2002), h. 86.



1. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Karyawan bank harus dapat diandalkan oleh nasabah dalam mengatasi segala masalah yang timbul kepada diri nasabah.
2. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong nasabah dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik. Karyawan bank harus tanggap dalam membantu kesulitan nasabah.
3. *Tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi sesuai dengan kebutuhan nasabah.
4. *Competence* (kemampuan), yaitu kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik kepada nasabah.
5. *Access* (mudah diperoleh), yaitu kemudahan untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan (tidak berbelit-belit).
6. *Courtesy* (keramahan), yaitu sopan santun petugas bank dalam menghadapi nasabah.
7. *Credibility* (dapat dipercaya), yaitu pelayanan yang diberikan itu benar-benar dapat dipercaya nasabah.
8. *Security* (keamanan), yaitu jaminan keamanan bagi nasabah, sehingga nasabah tidak perlu merasa takut dananya hilang atau rusak, sebab bank mampu menjaga dengan baik dana nasabahnya. Untuk memberikan rasa aman ini, dana nasabah telah dijamin kepada Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
9. *Understanding* (memahami nasabah), yaitu terjadinya saling pengertian antara nasabah dengan petugas bank.
10. *Communication* (komunikasi), yaitu kemampuan karyawan bank untuk berkomunikasi secara lancar, benar dan meyakinkan nasabah.

Sedangkan, *Jill Griffin* dalam bukunya *Customer Loyalty* menyatakan ada 12 hukum yang mempengaruhi loyalitas, yaitu:<sup>76</sup>

---

<sup>76</sup>Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Alfabeta, 2004), h. 276.

1. *Build staff loyalty*

Konsumen akan sangat senang dengan staff yang dekat dan penuh perhatian kepadanya.

2. *Practice the 80/20 rule*

80% pendapatan perusahaan bisa dihasilkan dari 20% konsumen. Untuk itu, konsumen seperti ini harus dipelihara sebaik-baiknya.

3. *Known your loyalty stages and ensure your customers are moving through them*

Lembaga harus selalu memperbaiki tingkat loyalitasnya, sehingga konsumen dapat dibentuk setahap demi setahap loyalitasnya.

4. *Serve first, sell second*

Utamakan layanan sedangkan penjualan belakangan, karena penjualan adalah sebagai hasil dari layanan yang baik.

5. *Aggressively seek out customer complaints*

Cari dan teliti secara aktif apa sebenarnya yang dikeluhkan oleh langganan. Jaringan informasi harus dipasang seluas mungkin dan dengarkan apa laporan mereka.

6. *Get responsive and stay that way*

Harus responsif dan pertahankan sikap seperti itu.

7. *Know your customers definition of value*

Pahami dan cari nilai-nilai apa yang diharapkan konsumen.

8. *Will back lost customers*

Dekati dan wawancara konsumen yang lari, mengapa mereka berpindah, agar mereka dapat ditarik kembali.

9. *Use multiple channel to serve the same customers well*

Konsumen biasanya memperoleh berbagai layanan dari berbagai personil. Konsumen harus memperoleh layanan yang sama, artinya tidak ada layanan yang berbeda secara mencolok, apalagi informasi yang berlawanan dari para karyawan, karena mungkin karyawan tidak mengetahui informasi yang harus disampaikan.

10. *Give your front line the skills to perform*

Karyawan yang berdiri di depan yang melayani konsumen, harus tampil secara terampil, profesional terutama dalam menjawab segala pertanyaan, permasalahan yang diajukan baik via telepon, pos, fax, email dan sebagainya.

11. *Colaborate with your channel partners*

Gunakan *channel* yang dimanfaatkan oleh lembaga, terutama lembaga pemerintahan ataupun non pemerintahan yang berhubungan dengan lembaga *channel* tersebut dimanfaatkan, agar masyarakat lebih tertarik dan loyal terhadap lembaga.

12. *Store your data in*

Memudahkan akses informasi apa yang dikehendaki serta analisis apa yang hendak dilakukan oleh manajemen.

Dari kedua belas hukum yang dikemukakan oleh *Jill Griffin* tersebut, dapat menjelaskan bahwa perusahaan harus mengutamakan layanan yang memuaskan kepada konsumen sehingga terbentuk loyalitas yang sesungguhnya. Perusahaan harus mengutamakan layanan, memonitor keluhan para konsumen, harus selalu responsif dan pertahankan sikap responsif itu. Kepuasan pelanggan juga tidak secara sistematis menunjukkan pelanggan tersebut membeli lebih banyak dibanding dengan pelanggan yang tidak puas, atau dengan kata lain bahwa kepuasan tidak selalu identik dengan loyalitas pelanggan. Selain itu, loyalitas pelanggan juga dipengaruhi oleh situasi-situasi seperti, banyak sedikitnya alternatif, biaya pengalihan, regulasi pemerintah terhadap iklim kompetisi, program promosi loyalitas pelanggan dan lain sebagainya.

*Foster* dan *Cadogan* mengemukakan ada empat indikator dari loyalitas nasabah antara lain:<sup>77</sup>

1. Perilaku nasabah yang bersifat memberikan rekomendasi untuk mengajak orang lain untuk melakukan pembelian atau menggunakan produk tersebut.
2. Nasabah akan melakukan aktifitas transaksi atau mempergunakan segala bentuk layanan yang ditawarkan oleh pihak perbankan.

---

<sup>77</sup>Brian D.Foster and John Q. Cadogan, *Relationship Selling and Costumer Loyalty : An Empirical Investigation*, Journal of Marketing Investigation and Planning, 2000, h. 18.

3. Nasabah akan menjadikan perbankan tersebut sebagai pilihan pertama dalam mempergunakan jasa keuangan.
4. *Word of mouth* yaitu perilaku nasabah untuk membicarakan hal-hal yang bagus terhadap produk dari bank tersebut ke orang lain.

Dari keempat indikator tersebut dapat mendorong perusahaan perbankan untuk memandang loyalitas pelanggan sebagai bagian dari strategi perusahaan dalam menghadapi pesaing dan menghubungkan perusahaan dengan pasar (konsumen). Loyalitas nasabah sangat dibutuhkan sebagai elemen dalam strategi pemasaran yang kompetitif. Secara khusus dalam menghadapi kondisi pasar yang makin kompetitif, perusahaan seringkali menyandarkan masa depan mereka pada loyalitas nasabah. Oleh karena itu, bagi sebagian perusahaan perbankan acapkali diidentifikasi loyalitas nasabah sebagai jaminan keuntungan jangka pendek dan jangka panjang bagi para perusahaan.

### **c. Pembagian Loyalitas Nasabah**

Loyalitas nasabah sebagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan bisnis saat ini telah menjadi tujuan strategis yang paling penting dari perusahaan, karena nasabah yang loyal dapat meningkatkan pendapatan perusahaan. Bagi perusahaan perbankan, loyalitas nasabah adalah puncak pencapaian pelaku bisnis perbankan. Nasabah yang puas dan setia tidak akan ragu untuk menjadi penyebar kabar baik yang selalu menyebarkan kebaikan mengenai produk perbankan yang dikonsumsi. Mereka memiliki kredibilitas yang tinggi, karena tidak dibayar oleh pihak manapun untuk merekomendasikan produk atau merek perbankan tersebut. Mempertahankan nasabah yang loyal menjadi prioritas yang utama daripada mendapatkan nasabah baru, karena untuk merekrut atau mendapatkan nasabah baru bukanlah hal yang mudah karena akan memerlukan biaya yang banyak, sehingga perusahaan akan rugi apabila melepaskan nasabah yang loyal.

Untuk meningkatkan loyalitas nasabah, perbankan harus mampu meningkatkan kepuasan setiap nasabah dan mempertahankan tingkat kepuasan tersebut dalam jangka panjang. Dengan meningkatkan kepuasan nasabah, maka

akan mengarah pada tingkat ketahanan nasabah yang lebih tinggi, sehingga mereka menjadi nasabah loyal. Loyalitas ini akan mengarah pada pembelian berulang, perekomendasian dan proporsi pembelajaan yang meningkat. Loyalitas nasabah dapat dibagi ke dalam beberapa tingkatan, yaitu:<sup>78</sup>

1. Nasabah loyal (*entrenched*), yaitu nasabah tidak akan pernah pindah ke produk lain.
2. Nasabah normal (*average*), yaitu nasabah mempunyai loyalitas cukup tinggi, tetapi masih ada kemungkinan untuk pindah ke produk lain.
3. Nasabah setengah loyal (*shallow*), yaitu nasabah setengah loyal, setengahnya lagi mempunyai sikap *switcher*.
4. Nasabah tidak loyal (*convertible*), yaitu nasabah akan selalu berpindah ke produk yang lain.”

Sedangkan Jones dan Sasser dalam *Journal Harvard Business Review*, menggolongkan karakter pelanggan dan loyalitasnya dalam empat kategori, yaitu:<sup>79</sup>

1. *Aposites*, yaitu para pelanggan yang bukan hanya loyal, tetapi juga puas sehingga merekomendasikan service yang diterimanya ke calon pelanggan lainnya.
2. *Mercenarles*, yaitu para pelanggan yang sangat puas tetapi masih mungkin beralih ke produk/service lain (misalnya, karena alasan harga yang lebih rendah).
3. *Hostages*, yaitu para pelanggan yang sangat tidak puas, tetapi tidak punya atau hanya punya sedikit pilihan lain.
4. *Terrorrist*, yaitu pelanggan yang punya banyak alternatif pilihan *supplier* dan berusaha menggunakan setiap cara atau kesempatan untuk mengekspresikan ketidakpuasannya dengan produk dan jasa terdahulu.

Dari beberapa tingkatan loyalitas nasabah di atas, maka dapat dipastikan bahwa pada saat ini tugas dan kewajiban perusahaan perbankan tidaklah ringan. Perusahaan perbankan dihadapkan pada tuntutan yang tidak hanya

<sup>78</sup> Titik Wijayanti, *Managing Marketing Plan (Teori dan Aplikasi)*, ....., h. 150.

<sup>79</sup> W. Earl Sasser Jr dan Thomas O. Jones, *Why Satisfied Customer Defect*, Harvard Business Review, 2001, h. 91.

membuat para nasabah tertarik, namun juga membuat nasabah tersebut menjadi sumber laba bagi perusahaan tetapi juga membuat nasabahnya setia. Loyalitas nasabah merupakan sikap dari nasabah dalam menentukan pilihannya untuk tetap menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan perbankan. Sikap menentukan pilihan tersebut juga untuk membuat komitmen dan melakukan pembelian ulang pada perusahaan tersebut.

#### d. Loyalitas Dalam Perspektif Islam

Loyalitas dalam Islam disebut dengan *al-wala'*. Secara etimologi, *al-wala'* memiliki beberapa makna antara lain mencintai, menolong, mengikuti, dan mendekat kepada sesuatu. Konsep loyalitas dalam Islam atau *al-wala'* adalah ketundukan mutlak kepada Allah SWT dalam wujud menjalankan syaria Islam sepenuhnya. Loyalitas pelanggan dalam Islam terjadi apabila aktivitas muamalah itu dapat memberikan manfaat yang saling menguntungkan kedua belah pihak, karena terpenuhinya kewajiban serta hak masing-masing melalui penerapan nilai-nilai Islam.<sup>80</sup>

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan antara satu dengan yang lainnya. Begitu juga dalam hal muamalah, setiap muslim harus qana'ah mengenai hal-hal yang sudah didapatkan dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip yang tidak sesuai dengan syaria, walaupun dengan alasan ingin mendapatkan harta lebih banyak dan untuk menghidupi keluarga. Dalam QS. At-Taubah: 59 dijelaskan bahwa,<sup>81</sup>

رَسُولُهُ وَفَضْلِهِ مِنْ اللَّهِ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ حَسْبُنَا وَقَالُوا وَرَسُولُهُ وَاللَّهُ أَنْتُمْ مَارْضُوا أَنْتُمْ وَلَوْ

رَغِبُونَ إِلَىٰ إِنَّاو

*“Jika mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan Rasul-Nya kepada mereka, dan berkata: “Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya,*

<sup>80</sup>Moch.Zulfa, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dan Citra Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Islam Jawa Tengah*. Disertasi tidak diterbitkan. Surabaya: Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga, 2010.

<sup>81</sup>Muhammad Rais, *Mushaf Jalalain, Al-Qur'an Terjemah Per Kata* ....., h. 196.

*Sesungguhnya kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah”, (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka).”*

Sebuah transaksi ekonomi pasti tak terlepas dari penjualan dan pembelian yang mana hal ini digambarkan dalam bentuk kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diperoleh dari penjualan. Berkaitan dengan penyediaan layanan pelanggan, Islam juga telah mengatur bagaimana cara untuk menghasilkan layanan yang berkualitas bagi pelanggannya. Pencapaian kualitas layanan yang terbaik pada organisasi atau perusahaan memerlukan dasar bangunan manajemen Islam yang kokoh atau disebut juga dengan “*Total Islam Quality (TIQ)*”, dimana dasar bangunan tersebut bersumber dari Al-Qur’an dan Hadist, dan dapat terbentuk jika ada instrumen-instrumen berikut, yaitu:<sup>82</sup>

1. Harus didasari oleh kesabaran yang kuat.
2. Komitmen jangka panjang.
3. Perbaikan kualitas layanan terus menerus.
4. Kerjasama dan hormat/*respect* terhadap setiap orang.
5. Pendidikan dan latihan.

Bukti keimanan seseorang adalah adanya amal nyata dalam kehidupan sehari-hari oleh karena iman bukan sekadar pengakuan kosong belaka tanpa mampu memberikan pengaruh dalam kehidupan seorang muslim. Selain merespon seluruh amal Islami dan menyerapnya ke dalam ruang kehidupannya. Seorang Mukmin juga harus selalu loyal dan memberikan *wala’*-nya kepada Allah dan Rasul-Nya. Ia harus mencintai dan mengikuti apa-apa yang diperintahkan dan menjauhi seluruh perbuatan yang dilarang. Tidak hanya dalam *hablumminallah*, dalam muamalah pun manusia juga. Loyalitas dalam muamalah ini tidak hanya memperhatikan siapa saja yang memberi keuntungan bagi kita, akan tetapi harus memperhatikan perkara-perkara syariah yang telah dituntun oleh agama Islam.

---

<sup>82</sup>Zulfitri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mega Syariah Cabang Jakarta*, Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial Universitas Mercu Buana, Jakarta, 2012, h. 206.

Selain itu sekarang sudah mulai merebaknya lembaga keuangan yang berbasis syariah mempermudah pemilihan pemberian loyalitas kepada sesuatu yang menguntungkan dan terbebas dari unsur syariah. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al-Maidah: 54-55,<sup>83</sup>

لَمْ أَذِلَّةٌ وَتُحِبُّونَهُ تَحِبُّهُمْ بِقَوْمٍ اللَّهُ يَأْتِي فَسَوْفَ دِينُهُ عَنْ مِنْكُمْ يَرْتَدَّ مَنْ ءَامَنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا  
لَمْ ذَلِكَ لَا يَمْلِكُ لَوْ مَخَافُونَ وَلَا اللَّهُ سَبِيلٍ فِي مُجَاهِدُونَ الْكَافِرِينَ عَلَى أَعِزَّةَ الْمُؤْمِنِينَ  
نَ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَالَّذِينَ وَرَسُولُهُ وَاللَّهُ وَلِيُّكُمْ إِنَّمَا ۖ عَلِيمٌ وَاسِعٌ وَاللَّهُ يَشَاءُ مَنْ يُؤْتِيهِ اللَّهُ فَضْ  
رَكَعُونَ وَهُمْ الزَّكَاةَ وَيُؤْتُونَ الصَّلَاةَ يُقِيمُوا

54. Hai orang-orang yang beriman, barangsiapa di antara kamu yang murtad dari agamanya, Maka kelak Allah akan mendatangkan suatu kaum yang Allah mencintai mereka dan merekapun mencintai-Nya, yang bersikap lemah lembut terhadap orang yang mukmin, yang bersikap keras terhadap orang-orang kafir, yang berjihad dijalan Allah, dan yang tidak takut kepada celaan orang yang suka mencela. Itulah karunia Allah, diberikan-Nya kepada siapa yang dikehendaki-Nya, dan Allah Maha Luas (pemberian-Nya), lagi Maha Mengetahui.

55. Sesungguhnya penolong kamu hanyalah Allah, Rasul-Nya, dan orang-orang yang beriman, yang mendirikan shalat dan menunaikan zakat, seraya mereka tunduk (kepada Allah).

Di sisi lain, seorang mukmin tidak boleh loyal dan cinta terhadap musuh-musuh Islam. Dalam kategori *hablumminannaas* ini, berarti kita tidak diperbolehkan bekerjasama apalagi menjual loyalitas muslim kepada hal-hal yang berbau riba. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Ali-Imron: 28,<sup>84</sup>

<sup>83</sup> Muhammad Rais, *Mushaf Jalalain, Al-Qur'an Terjemah Per Kata* ....., h. 117.

<sup>84</sup> *Ibid*, h. 53.



مِنْ فَلَيْسَ ذَلِكَ يَفْعَلُ وَمَنْ الْمُؤْمِنِينَ دُونَ مِنْ أَوْلِيَاءِ الْكَافِرِينَ الْمُؤْمِنُونَ يَتَّخِذُوا

الْمَصِيرُ لِلَّهِ وَإِلَى نَفْسِهِ وَاللَّهُ يُحَذِّرُكُمْ ثِقَةً مِنْهُمْ تَتَّقُوا أَنْ إِلَّا شَيْءٌ فِي اللَّهِ

*Janganlah orang-orang mukmin mengambil orang-orang kafir menjadi walidengan meninggalkan orang-orang mukmin. Barang siapa berbuat demikian, niscaya lepaslah ia dari pertolongan Allah, kecuali karena (siasat) memelihara diri dari sesuatu yang ditakuti dari mereka. Dan Allah memperingatkan kamu terhadap diri (siksa)-Nya. Dan hanya kepada Allah kembali (mu).*

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, loyalitas nasabah dalam perspektif Islam merupakan suatu komitmen untuk bertahan secara mendalam dengan melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali dengan produk atau jasa yang terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam.

## **B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

Penelitian yang berkaitan dengan deposito *mudharabah* sudah banyak dilakukan oleh berbagai kalangan, baik secara individu maupun lembaga, terutama yang berkaitan pada hubungan makroekonomi dengan deposito *mudharabah*. Adapun penelitian terdahulu yang relevan adalah penelitian yang dilakukan Dian Taufiq Sentosa Zega (2009), Andi Hastono (2009), Achmad Taviv Junaedi (2010) dan Gina Nadya (2014).

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dian Taufiq Sentosa Zega (2009) bertujuan untuk menganalisis sikap dan perilaku responden terhadap bank syariah di kota Medan, serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi responden memilih bank syariah. Obyek penelitian ini adalah nasabah bank yang beragama Islam dan berumur di atas 17 tahun. Responden dalam penelitian ini adalah 150 orang yang terdiri dari 50 orang nasabah bank konvensional, 50 orang nasabah bank syariah dan 50 orang nasabah yang menggunakan bank konvensional dan bank syariah. Data diperoleh dari observasi, literatur,

wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pendapat mayoritas responden mengenai kelebihan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional adalah karena bank syariah tidak riba (72%), sistem bagi hasil yang diterapkan (52%) dan kemudahan penghitungan dan pemotongan zakat (34%). Sedangkan kelemahan utama bank syariah yang diungkapkan responden adalah fasilitas bank syariah yang ditawarkan masih kurang (64%), informasi produk yang kurang (28%) dan istilah yang digunakan dalam bank syariah kurang familiar (26%).<sup>85</sup>

2. Penelitian yang dilakukan oleh Andi Hastono (2009) bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan nilai-nilai Islam budaya organisasi Bank Syariah Mandiri Pusat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa, Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai Islam yang melandasi operasionalnya. Harmonisasi antara idealisme usaha dengan nilai-nilai Islam yang menjadikan Bank Syariah Mandiri sebagai alternatif jasa perbankan syariah unggulan di Indonesia.<sup>86</sup>
3. Penelitian yang dilakukan oleh Achmad Taviv Junaedi (2010) menyimpulkan bahwa, perkembangan bank syariah di Propinsi Riau sebenarnya mengalami perkembangan baik, namun bila dibandingkan dengan bank konvensional belum memuaskan karena masih berikisar 5% *market share*. Hal ini disebabkan rendahnya loyalitas nasabah bank syariah dimana hanya 22% nasabah bank syariah yang sudah di atas 3 tahun dan jauh berbeda dengan loyalitas nasabah bank konvensional 63% yang sudah di atas 3 tahun. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dan keadilan bagi hasil belum mampu menciptakan loyalitas nasabah bank syariah.<sup>87</sup>

---

<sup>85</sup>Dian Taufiq Sentosa Zega, *Analisis Potensi Masyarakat Untuk Pengembangan Bank Syariah Di Kota Medan*, Tesis, Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis IPB, 2009.

<sup>86</sup>Andi Hastono, *Penerapan Nilai-nilai Islam Pada Budaya Organisasi Bank Syariah Mandiri Pusat*, Tesis, Program Pascasarjana UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2009.

<sup>87</sup>Achmad Taviv Junaedi, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Provinsi Riau)*, Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Program Doktor Universitas Brawijaya Malang, 2010.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Gina Nadya (2014) bertujuan untuk mengetahui pengaruh promosi, produk, nisbah bagi hasil, citra perusahaan, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah tabungan di Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta. Dalam penelitian ini digunakan metode pengumpulan data dengan kuesioner. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah Kantor Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta yang aktif melakukan transaksi. Dikarenakan data jumlah nasabah yang aktif melakukan transaksi tidak dapat dipublikasikan, maka diambil sampel sebanyak 100 orang nasabah. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif yang digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan variabel-variabel penelitian. Sedangkan, analisis statistik yang digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis penelitian adalah metode analisis regresi linier berganda dengan program SPSS. 13. Berdasarkan analisis kuantitatif dengan taraf signifikan 5%, diperoleh data bahwa variabel promosi, nisbah bagi hasil, citra perusahaan, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta.<sup>88</sup>

Adapun yang menjadi pembeda antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang relevan di atas antara lain:

1. Variabel independen dalam penelitian ini adalah merupakan variabel nilai-nilai Islam yaitu *al-hurriyah* (kebebasan), *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan), *al-'adalah* (keadilan), *al-ridha* (kerelaan), *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran), *al-kitabah* (tertulis).
2. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan metode estimasi *OrdinaryLeast Square* (OLS) yaitu dengan meminimalkan kuadrat residual (*residual sum of squares*) dan sebelum melakukan estimasi yang tidak bias dengan analisis regresi maka dilakukan uji BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*), yaitu pengujian antar variabel bebas supaya

---

<sup>88</sup>Gina Nadya, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Tabungan Di Perbankan Syariah Yogyakarta (Studi Kasus Pada BNI Syariah Cabang Yogyakarta)*, Tesis, Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.

data penelitian normal dan tidak terjadi masalah multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi.

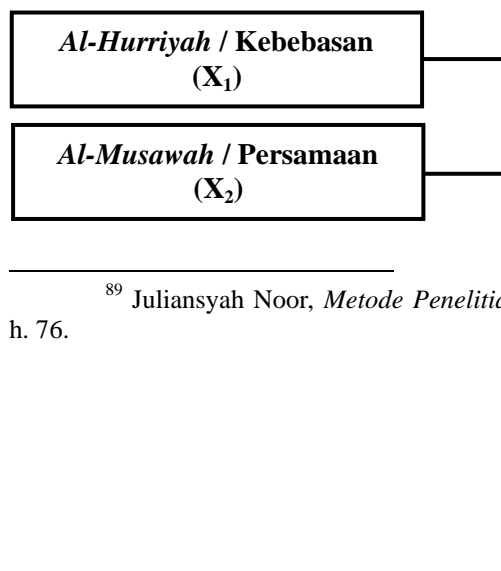
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data hasil kuesioner yang dibagikan kepada 80 orang nasabah bank syariah yang aktif melakukan transaksi dan berdomisili di kota Medan.
4. Untuk mempermudah dan mempercepat analisis data dalam penelitian dipergunakan program *Eviews 6.0*.

### C. Kerangka Pemikiran

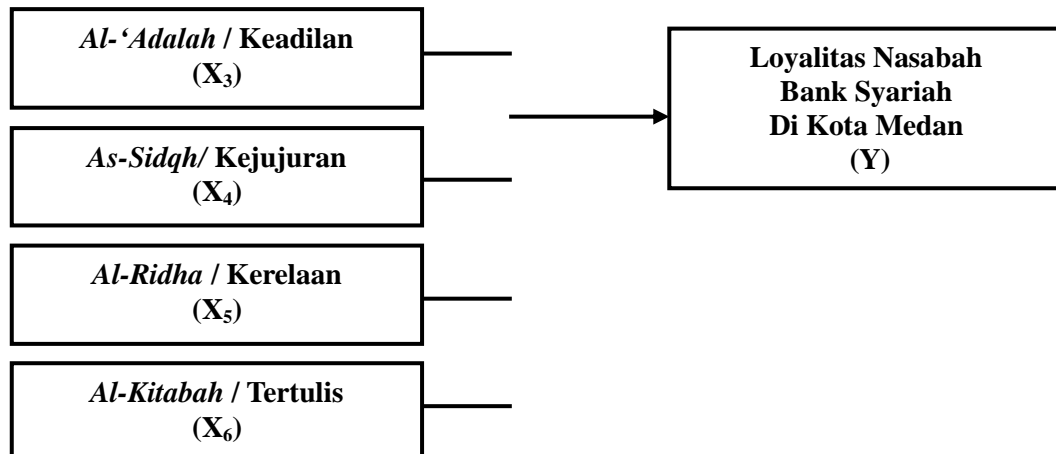
Kerangka pemikiran merupakan sintesa dari serangkaian teori yang tertuang dalam tinjauan pustaka, yang pada dasarnya merupakan gambaran sistematis dari kinerja teori dalam memberikan solusi atau alternatif solusi dari serangkaian masalah yang ditetapkan. Kerangka pemikiran dapat disajikan dalam bentuk bagan, deskripsi kualitatif, dan atau gabungan keduanya.<sup>89</sup>

Adapun yang merupakan variabel independen dalam penelitian ini adalah *al-hurriyah* / kebebasan ( $X_1$ ), *al-musawah* / persamaan ( $X_2$ ), *al-'adalah* / keadilan ( $X_3$ ), *ash-shidq* / kejujuran ( $X_4$ ), *al-ridha* / kerelaan ( $X_5$ ), *al-kitabah* / tertulis ( $X_6$ ). Sedangkan yang menjadi variabel dependennya adalah loyalitas nasabah bank syariah di kota Medan ( $Y$ ).

Secara teoretis hubungan antar variabel yang akan diteliti dijelaskan di dalam kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



<sup>89</sup> Juliansyah Noor, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), h. 76.



Gambar.1.  
Kerangka Pemikiran Penelitian

#### D. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan yang bersifat sementara mengenai sesuatu objek/subjek yang akan dibuktikan kebenarannya melalui suatu penelitian.<sup>90</sup> Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah hipotesis statistik atau hipotesis nol yang bertujuan untuk memeriksa ketidakbenaran sebuah dalil atau teori yang selanjutnya akan ditolak melalui bukti-bukti yang sah. Adapun alasan dalam menggunakan hipotesis ini karena penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan alat-alat statistik, karakteristik ini sama dengan yang dimiliki hipotesis statistik yang jugamenggunakan alat-alat analisis dalam membuktikan dugaan objek-objek yang diteliti.

Berdasarkan teori dan kerangka pemikiran tersebut, maka hipotesis di bawah ini pada dasarnya merupakan jawaban sementara terhadap suatu masalah yang harus dibuktikan kebenarannya, adapun hipotesis yang dirumuskan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

Ho : Tidak ada pengaruh *al-hurriyah* (kebebasan), *al-musawah* (persamaan), *al-'adalah* (keadilan), *al-ridha* (kerelaan), *ash-shidq* (kejujuran), *al-kitabah* (tertulis) secara parsial maupun secara bersama-sama (simultan) terhadap loyalitas nasabah bank syariah di kota Medan.

Ha : Ada pengaruh *al-hurriyah* (kebebasan), *al-musawah* (persamaan),

<sup>90</sup> Hamid Darmadi, *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 46

*al-'adalah* (keadilan), *al-ridha* (kerelaan), *ash-shidq* (kejujuran), *al-kitabah* (tertulis) secara parsial maupun secara bersama-sama (simultan) terhadap loyalitas nasabah bank syariah di kota Medan.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini terfokus pada nilai-nilai Islam *al-hurriyah* (kebebasan), *al-musawah* (persamaan), *al-'adalah* (keadilan), *al-ridha* (kerelaan), *ash-shidq* (kejujuran), *al-kitabah* (tertulis) pada bank syariah dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah di kota Medan. Penelitian ini dilakukan di kota Medan, dengan didasari oleh beberapa alasan di antaranya kemudahan dalam penelitian dari sisi finansial, efisiensi waktu dan memudahkan peneliti memperoleh data yang lebih akurat. Objek penelitian ini adalah Bank Muamalat, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah yang ada di kota Medan, sedangkan subjek penelitiannya adalah masyarakat kota Medan yang menjadi nasabah Bank Muamalat, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah serta masih aktif melakukan transaksi keuangan. Waktu penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan dari bulan Maret 2016 sampai dengan bulan Mei 2016.

##### **B. Metode Penentuan Sampel**

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan objek (satuan atau individu) yang karakteristiknya hendak diduga. Satuan atau individu disebut unit analisis, bisa berupa orang, rumah tangga, tanah dan sebagainya dalam bentuk yang biasa dipakai dalam survei. Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi.<sup>91</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Medan yang menjadi nasabah Bank Muamalat, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah dan aktif melakukan transaksi keuangan.

Adapun teknik/metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel berdasarkan kemudahan (*convenience sampling*). *Convenience sampling* berarti unit sampel yang ditarik mudah

---

<sup>91</sup>Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CAPS, 2012), h. 47.

dihubungi, tidak menyusahkan, mudah untuk mengukur, dan bersifat kooperatif sehingga peneliti memiliki kebebasan dan kemudahan untuk memilih siapa saja untuk dijadikan sampel penelitian.<sup>92</sup> Apabila jumlah populasi subjek penelitian besar maka dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih untuk dijadikan sampel, tergantung pada kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga, dan dana, sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data, serta besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti.<sup>93</sup> Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini didasarkan pada pendapat Frankel dan Wallen yang menyatakan besarnya sampel minimum untuk penelitian survey adalah sebanyak 100 responden.

Metode ini dipilih karena data jumlah nasabah Bank Muamalat, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah di kota Medan yang aktif melakukan transaksi keuangan tidak dapat dipublikasikan secara terbuka. Oleh karena itu, sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang nasabah Bank Muamalat, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah yang masih aktif melakukan transaksi dan berdomisili di kota Medan.

### C. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data primer dan sekunder dalam penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting, karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti atau untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.<sup>94</sup> Pengumpulan data sebagai suatu prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan, selalu ada hubungan antara metode pengumpulan data dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan. Oleh karena itu, metode pengumpulan data yang digunakan dalam sebuah penelitian perlu disesuaikan dengan permasalahan penelitiannya.

---

<sup>92</sup>*Ibid*, h. 59.

<sup>93</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 134.

<sup>94</sup>Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 39.



Secara garis besar, ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.<sup>95</sup>

Metode pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner/angket yang diberikan kepada sampel penelitian (responden). Kuesioner/angket merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan ataupun pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan ataupun pernyataan tersebut.<sup>96</sup>

Kuesioner/angket dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) butir pernyataan tentang *al-hurriyah* / kebebasan ( $X_1$ ), 5 (lima) butir pernyataan tentang *al-musawah* / persamaan ( $X_2$ ), 5 (lima) butir pernyataan tentang *al-'adalah* / keadilan ( $X_3$ ), 5 (lima) butir pernyataan tentang *al-ridha* / kerelaan ( $X_4$ ), 5 (lima) butir pernyataan tentang *ash-shidq* / kejujuran ( $X_5$ ), 5 (lima) butir pernyataan tentang *al-kitabah* / tertulis ( $X_6$ ) dan 5 (lima) butir pernyataan tentang loyalitas nasabah bank syariah di kota Medan (Y).

Untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi responden terhadap variabel penelitian maka digunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala *Likert* memiliki dua bentuk pernyataan yaitu pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5, 4, 3, 2 dan 1, sedangkan pernyataan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4 dan 5. Bentuk jawaban dari skala *Likert* terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.<sup>97</sup>

---

<sup>95</sup> *Ibid*, h. 37.

<sup>96</sup> Juliansyah Noor, *Metode Penelitian*, ....., h. 139.

<sup>97</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*....., h. 39.

Tabel. 4  
Skala Likerts

PERNYATAAN	BOBOT
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya.<sup>98</sup>

Metode pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan studi dokumentasi dan studi kepustakaan. Studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengambil fakta dan data berdasarkan dokumen atau laporan pada perusahaan yang berhubungan dengan penelitian seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, uraian tugas dan peraturan perusahaan. Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara peneliti mendalami, menelaah, mencermati dan mengidentifikasi pengetahuan yang ada dalam kepustakaan (sumber bacaan, buku-buku referensi atau hasil penelitian lain) untuk menunjang penelitian.<sup>99</sup>

## D. Metode Analisis Data

Pada saat melakukan proses analisis data perlu diketahui dengan tepat metode analisis yang digunakan. Sebab jika metode analisis yang digunakan tidak sesuai dengan permasalahan penelitian, walaupun telah menggunakan metode analisis yang paling baik, maka hasil penelitian dapat salah diinterpretasikan dan tidak bermanfaat. Dalam penelitian ini menggunakan metode data kuantitatif, yaitu dimana data yang digunakan dalam penelitian berbentuk angka. Model yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan metode estimasi *Ordinary Least Square* (OLS).

<sup>98</sup> *Ibid*, h. 37.

<sup>99</sup> Juliansyah Noor, *Metode Penelitian*, ....., h. 141.

## 1. Uji Validitas Dan Reliabilitas

Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*). Uji validitas untuk daftar kuesioner yang diajukan adalah untuk mengukur sah atau validitas tidaknya suatu kuesioner. Pengujian validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan atau pertanyaan pada kuesioner yang harus diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujiannya dapat dilakukan secara manual atau melalui bantuan paket komputer *Eviews 6.0*.<sup>100</sup>

Suatu instrumen penelitian (kuesioner) dikatakan valid apabila:<sup>101</sup>

- Koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3
- Koefisien korelasi *product moment* ( $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}} (\alpha ; n - 2)$ ,  $n$  = jumlah sampel.
- Nilai signifikansi  $\geq \alpha (0,05)$
- Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas konstruk dengan teknik korelasi *product moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- $n$  = Jumlah responden  
 $x$  = Skor variabel (jawaban responden)  
 $y$  = Skor total dari variabel untuk responden ke- $n$

Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Pengujian reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama. Pengujiannya dapat dilakukan secara manual atau melalui bantuan paket komputer *Eviews 6.0*.<sup>102</sup>

<sup>100</sup>Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*....., h. 75.

<sup>101</sup>*Ibid*, h. 77.

<sup>102</sup>*Ibid*, h. 87.

Uji reliabilitas pada instrumen penelitian yang kuesionernya memiliki alternatif jawaban lebih dari dua akan menggunakan uji *cronbach alpha*. Kriteria suatu instrumen penelitian (kuesioner) dikatakan reliabel dengan menggunakan uji *cronbach alpha* ini, apabila koefisien reliabilitas ( $r_{11}$ )  $> 0,6$ . Tahapan perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan uji *cronbach alpha*, yaitu:<sup>103</sup>

- a. Menentukan nilai varian setiap butir pernyataan/pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$$

- b. Menentukan nilai varian total

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

- c. Menentukan reliabilitas instrumen

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

- n = Jumlah sampel  
 $X_i$  = Jawaban responden untuk setiap butir pernyataan  
 $\sum X$  = Total jawaban responden untuk setiap butir pernyataan  
 $\sigma_t^2$  = Varian total  
 $\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varian butir  
k = Jumlah butir pernyataan  
 $r_{11}$  = Koefisien reliabilitas instrumen

## 2. Uji Asumsi Klasik Dalam Regresi Linier Berganda

Penggunaan *Ordinary Least Square* (OLS) untuk mengestimasi suatu regresi linier berganda mensyaratkan pemenuhan beberapa asumsi yang disebut dengan asumsi klasik. Jika asumsi klasik dapat terpenuhi maka parameter yang diperoleh akan bersifat BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*). Uji asumsi klasik dalam regresi linier berganda dilakukan agar data penelitian normal dan tidak terjadi masalah multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Bentuk model dengan persamaan sebagai berikut:

---

<sup>103</sup>*Ibid*, h. 90.

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e$$

Keterangan:

Y	=	Loyalitas nasabah bank syariah di kota Medan (variabel dependen)
X <sub>1</sub>	=	<i>al-hurriyah</i> / kebebasan (variabel independen)
X <sub>2</sub>	=	<i>al-musawah</i> / persamaan (variabel independen)
X <sub>3</sub>	=	<i>al-'adalah</i> / keadilan (variabel independen)
X <sub>4</sub>	=	<i>ash-shidq</i> / kejujuran (variabel independen)
X <sub>5</sub>	=	<i>al-ridha</i> / kerelaan (variabel independen)
X <sub>6</sub>	=	<i>al-kitabah</i> / tertulis (variabel independen)
β <sub>0</sub>	=	<i>Intercept</i> (konstanta)
β <sub>1</sub> , β <sub>2</sub> , β <sub>3</sub> , β <sub>4</sub> , β <sub>5</sub> , β <sub>6</sub>	=	Koefisien regresi dari masing-masing variabel X <sub>1</sub> , X <sub>2</sub> , X <sub>3</sub> , X <sub>4</sub> , X <sub>5</sub> dan X <sub>6</sub> .
e	=	<i>Error term (disturbance)</i>

Dari persamaan di atas maka akan dapat diketahui seberapa besar pengaruh dari *al-hurriyah* (kebebasan), *al-musawah* (persamaan), *al-'adalah* (keadilan), *ash-shidq* (kejujuran), *al-ridha* (kerelaan), *al-kitabah* (tertulis) terhadap loyalitas nasabah bank syariah di kota Medan.

Gujarati (2003) mengemukakan beberapa asumsi klasik yang harus dipenuhi untuk suatu hasil estimasi regresi linier agar hasil tersebut dapat dikatakan baik dan efisien. Adapun asumsi klasik yang harus dipenuhi antara lain:<sup>104</sup>

- Model regresi adalah linier, yaitu linier di dalam parameter.
- Residual variabel pengganggu ( $\mu_i$ ) mempunyai nilai rata-rata nol (*zero mean value of disturbance*  $\mu_i$ ).
- Homoskedastisitas atau varian dari  $\mu_i$  adalah konstan.
- Tidak ada autokorelasi antara variabel pengganggu ( $\mu_i$ ).
- Kovarian antara  $\mu_i$  dan variabel independen ( $X_i$ ) adalah nol.
- Jumlah data (observasi) harus lebih banyak dibandingkan dengan jumlah parameter yang diestimasi.
- Tidak ada multikolinieritas

---

<sup>104</sup>Wahyu Ario Pratama, *Penggunaan Eviews Dalam Ekonometrika*, (Medan: USUPers, 2007), h. 88.

h. Variabel pengganggu harus berdistribusi normal atau stokastik.

Uji asumsi klasik dalam regresi berganda adalah pengujian normalitas data, autokorelasi, multikolinieritas dan heteroskedastisitas. Pengujiannya dapat dilakukan secara manual atau melalui bantuan paket komputer *Eviews.6.0*.

#### a. Pengujian Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen, atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas.<sup>105</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa, tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Bila data berdistribusi normal, maka dapat digunakan uji statistik berjenis parametrik. Sedangkan bila data tidak berdistribusi normal, maka digunakan uji statistik non parametrik.

Untuk pengujian normalitas data dapat juga dilakukan dengan menggunakan rumus Chi-Kuadrat, yaitu:<sup>106</sup>

$$x_h^2 = \sum \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

$x_h^2$  = harga chi-kuadrat hitung

$f_h$  = frekuensi yang diharapkan

$f_o$  = frekuensi awal

Jika,  $x_h^2 \leq x_t^2$  (harga chi-kuadrat hitung lebih kecil sama harga chi-kuadrat tabel) maka distribusi data dinyatakan normal.

Asumsi dalam *OrdinaryLeast Square* (OLS) adalah nilai rata-rata dari faktor pengganggu ( $\mu_i$ ) adalah nol, maka untuk menguji normal atau tidaknya faktor pengganggu (normalitas data) dapat juga menggunakan *Jarque-Bera Test*

<sup>105</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*...., h. 181.

<sup>106</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 172.

(*JB-Test*) melalui program *Eviews.6.0*. Apabila angka *probability* > 0,05 maka data berdistribusi normal, sebaliknya apabila angka *probability* < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.<sup>107</sup>

## b. Pengujian Autokorelasi

Autokorelasi menunjukkan sifat residual regresi yang tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Fenomena ini umum ditemukan pada regresi dengan data yang bersifat *time series* tetapi kadang juga ditemukan pada data *cross section*. Autokorelasi timbul dari spesifikasi yang tidak tepat terhadap hubungan antara variabel endogenous dengan variabel penjelas. Akibat kurang memadainya spesifikasi maka dampak faktor yang tidak masuk ke dalam model akan terlihat pada pola residual.

Model regresi linier mengasumsikan bahwa faktor pengganggu yang berhubungan dengan observasi tidak dipengaruhi oleh faktor pengganggu pada pengamatan lain,  $E(u_i u_j) = 0 \quad i \neq j$ . Apabila ada gangguan antara anggota serangkaian observasi pada data runtun waktu maka akan muncul autokorelasi. Masalah autokorelasi biasanya muncul pada data *time series*. Dalam data tersebut, observasi diurutkan secara kronologis sehingga sangat memungkinkan terjadinya hubungan terutama bila selang waktu pengamatan sangat pendek.<sup>108</sup>

Uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier terdapat hubungan kuat baik positif maupun negatif antar data yang ada pada variabel-variabel penelitian. Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi adanya autokorelasi, seperti uji *Durbin Watson* (uji DW) dan uji *Langrange Multiplier* (LM Test).<sup>109</sup>

Untuk menguji apakah suatu model regresi terdapat autokorelasi atau tidak dapat dilihat dari nilai *Durbin Watson Stat*, dengan ketentuan:<sup>110</sup>

$$DW = \frac{\sum_{t=2}^{t=n} [\hat{\mu}_t - \hat{\mu}_{t-1}]^2}{\sum_{t=2}^{t=n} \hat{\mu}_t^2}$$

<sup>107</sup> Wahyu Ario Pratama, *Penggunaan Eviews Dalam Ekonometrika.....*, h. 92.

<sup>108</sup> *Ibid*, h. 113.

<sup>109</sup> *Ibid*, h. 182.

<sup>110</sup> Doddy Ariefianto, *Ekonometrika*, (Bandung: Erlangga, 2014), h. 30.

Aturan penolakan hipotesis null (*rejection rule*) diberikan sebagai berikut:

- $4 - d_l < DW < 4$  ; *negative autocorrelation*
- $4 - d_u < DW < 4 - d_l$ ; *indeterminate*
- $2 < DW < 4 - d_u$  ; *no autocorrelation*
- $d_l < DW < d_u$  ; *indeterminate*
- $0 < DW < d_l$  ; *positive autocorrelation*

Dimana  $d_l$  dan  $d_u$  adalah batas bawah dan batas atas nilai kritis yang dapat dicari dari Tabel *Durbin Watson* berdasarkan  $k$  (jumlah variabel bebas) dan  $n$  (jumlah sampel) yang relevan. Statistik DW dapat melihat apakah nilai yang dimaksud terletak di antara  $2 < DW < 4 - d_u$  sehingga dapat ditentukan ada tidaknya autokorelasi.

Untuk mengobati masalah autokorelasi dapat dilakukan dengan cara mencari nilai  $\rho$  yang sesungguhnya. Nilai  $\rho$  harus diestimasi dengan cara menggunakan model AR (1). Model yang digunakan adalah:

$$\mu_t = \rho_1 \mu_{t-1} + \rho_2 \mu_{t-2} + \dots + \rho_n \mu_{t-n} + \varepsilon_t$$

Jika nilai  $\rho = 1$ , maka ini disebut autoregresif berordo 1, sehingga persamaannya menjadi:  $\mu_t = \mu_{t-1} + \varepsilon_t$ . Model AR (1) dapat menjadi dasar dalam membuat perbedaan guna menghilangkan autokorelasi pada persamaan. Untuk itu, dalam estimasi regresi perlu ditambahkan AR (1) sebagai variabel bebas (*independent variabel*). Dan untuk mempermudah proses ini dapat menggunakan program *Eviews.6.0*.<sup>111</sup>

### c. Pengujian Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidak samaan varians residual suatu pengamatan ke pengamatan lain.<sup>112</sup> Apabila varians ( $\sigma^2$ ) dari faktor pengganggu ( $\mu_i$ ) adalah sama untuk semua observasi atas variabel bebas ( $X_i$ ), ini disebut dengan homoskedastisitas atau varian yang sama. Apabila nilai varian dari variabel tak

<sup>111</sup> Wahyu Ario Pratama, *Penggunaan Eviews Dalam Ekonometrika*....., h. 120.

<sup>112</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, ....., h. 182.



bebas ( $Y_i$ ) meningkat sebagai akibat meningkatnya varian dari variabel bebas ( $X_i$ ) maka varian dari  $Y_i$  adalah tidak sama. Ini yang disebut heteroskedastisitas. Jika model memiliki heteroskedastisitas maka kita dapat membuat kesimpulan yang salah dari interpretasi karena estimasi OLS tidak lagi BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*).<sup>113</sup>

Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan uji *White* (*White Heteroskedasticity Test*). Uji *White* dimulai dengan membentuk model:  $Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \mu_i$ . Kemudian persamaan tersebut dimodifikasi dengan membentuk regresi bantuan (*auxiliary regression*) sehingga model menjadi:  $\mu_i^2 = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + \alpha_3 X_1^2 + \alpha_4 X_2^2 + \alpha_5 X_1 X_2 + v_i$ . Pedoman dari penggunaan model *White* adalah bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas dalam hasil estimasi, jika nilai  $R^2$  hasil regresi dikalikan dengan jumlah data atau  $[n \cdot R^2 = \chi^2_{hitung}]$  lebih kecil dibandingkan  $\chi^2_{tabel}$ . Apabila hasil estimasi menunjukkan bahwa  $\chi^2_{hitung}$  lebih besar dibandingkan  $\chi^2_{tabel}$  maka hal tersebut menunjukkan adanya masalah heteroskedastisitas.<sup>114</sup>

Salah satu prosedur untuk mengobatimasalah heteroskedastisitas adalah dengan menentukan variabel independen mana yang akan menjadi pembagi. Untuk menentukannya, maka dicari variabel yang nilai standar deviasinya terkecil. Selanjutnya, untuk melihat apakah hasil estimasi regresi telah lolos dari masalah heteroskedastisitas maka dapat dilihat dari nilai *sum squared resid*. apabila nilai tersebut cenderung menurun maka dapat dikatakan model yang diestimasi lolos dari masalah heteroskedastisitas.<sup>115</sup>

#### d. Pengujian Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika korelasi terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi.<sup>116</sup>

<sup>113</sup>Wahyu Ario Pratama, *Penggunaan Eviews Dalam Ekonometrika*, .....,h. 96.

<sup>114</sup>*Ibid*, h. 99.

<sup>115</sup>*Ibid*, h. 108.

<sup>116</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*....., h. 59.

Multikolinieritas tidak mengubah sifat parameter *OrdinaryLeast Square* (OLS) sebagai BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*). Parameter yang diperoleh adalah valid untuk mencerminkan kondisi populasi dan terbaik di antara estimator linier. Namun demikian keberadaan multikolinieritas bukannya tidak berdampak negatif. Multikolinieritas akan menyebabkan varians parameter yang diestimasi akan menjadi lebih besar dari yang seharusnya. Dengan demikian tingkat presisi dari estimasi akan menurun. Konsekuensi selanjutnya adalah rendahnya kemampuan menolak hipotesis null (*power of test*).<sup>117</sup>

*Montgomery and Peck* menyebutkan bahwa terdapat beberapa penyebab multikolinieritas di antaranya:<sup>118</sup>

1. Cara pengambilan data dan kecilnya ukuran sampel.
2. Pembatas pada model atau populasi yang disampel.
3. Spesifikasi model. Penambahan polynomial ( $x^2$ ,  $x^3$ , dan seterusnya) berpotensi menimbulkan masalah multikolinieritas terutama jika nilai  $x$  yang dimiliki adalah kecil.
4. Model yang *overdetermined*. Hal ini terjadi jika model dimaksud memiliki lebih banyak variabel dibandingkan jumlah sampel (umumnya terjadi pada penelitian medis).
5. *Common trend*. Jika menggunakan data *time series*, banyak variabel yang bergerak searah berdasarkan waktu.

Cara untuk mengetahui gejala multikolinieritas, antara lain:<sup>119</sup>

1. Nilai  $F_{\text{test}}$  yang sangat tinggi, serta tidak atau hanya sedikit nilai  $t_{\text{test}}$  yang signifikan.
2. Meregresikan model analisis dan melakukan uji korelasi antar variabel dependen dengan menggunakan *Variance Inflating Factor* (VIF) dan *Tolerance Value*. Batas VIF adalah 10 dan *Tolerance Value* adalah 0,1. Jika nilai  $VIF > 10$  dan nilai *Tolerance Value*  $< 0,1$  maka telah terjadi multikolinieritas.

---

<sup>117</sup> Doddy Ariefianto, *Ekonometrika*....., h. 52.

<sup>118</sup> *Ibid*, h. 52.

<sup>119</sup> Aprilinda Ramandhina, *Kursus Kilat Menguasai SPSS untuk UKM*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2011), h. 12.

Untuk mengobati masalah multikolinieritas dapat dilakukan dengan jalan menambah atau mengurangi variabel yang mengandung multikolinieritas. Dalam metode *trial and error* ini apabila ditemukan *Adjusted R<sup>2</sup>* yang semakin baik dan tidak merubah pengaruh signifikansi dan tanda suatu variabel bebas, maka penambahan/pengurangan variabel ini baik untuk model.<sup>120</sup>

### 3. Uji Hipotesis (Uji Statistik) Dalam Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan pengembangan dari regresi linier sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk melakukan prediksi permintaan di masa yang akan datang, berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*). Pengujiannya dapat dilakukan secara manual atau melalui bantuan paket komputer *Eviews.6.0*. Rumus regresi linier berganda yaitu:<sup>121</sup>

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat

X<sub>1</sub> = Variabel bebas pertama

X<sub>2</sub> = Variabel bebas kedua

X<sub>3</sub> = Variabel bebas ketiga

X<sub>4</sub> = Variabel bebas keempat

a, b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub>, b<sub>5</sub>, b<sub>6</sub> = konstanta

Tujuan dilakukannya pengujian hipotesis terhadap penerapan metode regresi linier berganda adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara parsial maupun secara simultan (bersama-sama) antara kelompok data variabel independen terhadap kelompok data variabel dependen. Dalam pengujian hipotesis, penulis memakai  $\alpha = 5\%$  (0,05) atau tingkat kepercayaan 95%.<sup>122</sup> Suatu

<sup>120</sup>Wahyu Ario Pratama, *Penggunaan Eviews Dalam Ekonometrika.....*, h. 91.

<sup>121</sup>Jonathan Sarwono, *Jurus Ampuh SPSS untuk Riset*, (Jakarta: Kompas Gramedia, 2013), h. 405.

<sup>122</sup>Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif, .....*, h. 471.

perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada di dalam daerah kritis (daerah dimana  $H_0$  ditolak). Sebaliknya, disebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknya berada di luar daerah kritis (daerah dimana  $H_0$  diterima). Dalam analisis regresi terdapat tiga jenis kriteria ketepatan (*goodness of fit*), yaitu uji statistik t, uji statistik F dan koefisien determinasi.<sup>123</sup>

#### a. Uji Statistik t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter sama dengan nol atau artinya, apakah suatu variabel independen bukan merupakan variabel penjelas. Hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ), parameter suatu variabel tidak sama dengan nol atau artinya variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji statistik t:

$$t = \frac{r_{y.x} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1 - (r_{y.x})^2}}$$

Gambar. 2.  
Uji Signifikansi Koefisien Korelasi



#### Variabel Independen (X) Dengan Uji Dua Pihak (*Two Tails Test*)

Harga  $t_{hitung}$  dengan uji dua pihak (*two tail test*) tersebut selanjutnya dibandingkan dengan harga  $t_{tabel}$  dengan taraf kesalahan atau taraf signifikansi 5 % ( $\alpha = 0,05$ ). Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sedangkan apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

<sup>123</sup>Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2013), h. 244.

### b. Uji Statistik F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol atau artinya, apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ), tidak semua secara simultan sama dengan nol atau artinya semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji statistik F:<sup>124</sup>

$$R_{X_1, X_2, X_3, X_4, Y} = \sqrt{\frac{b_1 \sum x_1 y + b_2 \sum x_2 y + b_3 \sum x_3 y + b_4 \sum x_4 y}{\sum y^2}}$$

$$F_{hitung} = \frac{(R_{X_1, X_2, X_3, X_4, Y})^2 (n - m - 1)}{m (1 - R_{X_1, X_2, X_3, X_4, Y}^2)}$$

Keterangan:

$m$  = jumlah variabel bebas

$n$  = jumlah variabel terikat

Kemudian nilai  $F_{hitung}$  dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$  untuk mengetahui apakah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

$$F_{tabel} = F_{(\alpha), (dka, dkb)}$$

Keterangan:

$dka$  = jumlah variabel bebas (pembilang)

$dkb$  =  $n - m - 1$  (penyebut)

### c. Uji Kelaikan Suai / *Goodness of Fit* (Koefisien Determinasi / $R^2$ )

---

<sup>124</sup>*Ibid*, h. 475.

Koefisien determinasi adalah perangkat yang mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktualnya (*goodness of fit*). Koefisien determinasi ini mengukur prosentase total varian variabel dependen Y yang dijelaskan oleh variabel independen di dalam garis regresi. Nilai  $R^2$  mempunyai interval antara 0 sampai 1 ( $0 < R^2 < 1$ ). Semakin besar  $R^2$  (mendekati 1), semakin baik hasil untuk model regresi tersebut dan semakin mendekati 0, maka variabel independen secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel dependen.<sup>125</sup>

Adapun rumus dari koefisien determinasi, yaitu:

$$R_{X_1, X_2, X_3, X_4, Y} = \sqrt{\frac{b_1 \sum x_1 y + b_2 \sum x_2 y + b_3 \sum x_3 y + b_4 \sum x_4 y}{\sum y^2}}$$

$$R^2 = (R_{X_1, X_2, X_3, X_4, Y})^2 \times 100\%$$

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien determinasi

$R_{X_1, X_2, X_3, X_4, Y}$  = Nilai koefisien korelasi variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$  dan variabel Y

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen maka  $R^2$  pasti meningkat, tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (memiliki nilai t yang signifikan atau tidak). Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik. Tidak seperti  $R^2$ , nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.<sup>126</sup>

<sup>125</sup>Wahid Sulaiman, *Analisis Regresi Menggunakan SPSS Contoh Kasus Dan Pemecahannya*, (Yogyakarta: Andi, 2004), h. 86.

<sup>126</sup>Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*....., h. 247.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Perbankan Syariah**

Deregulasi perbankan dimulai sejak tahun 1983. Pada tahun tersebut, BI memberikan keleluasaan kepada bank-bank untuk menetapkan suku bunga. Pemerintah berharap dengan kebijakan deregulasi perbankan maka akan tercipta kondisi dunia perbankan yang lebih efisien dan kuat dalam menopang perekonomian. Pada tahun 1983 tersebut pemerintah Indonesia pernah berencana menerapkan "sistem bagi hasil" dalam perkreditan yang merupakan konsep dari perbankan syariah.

Pada tahun 1988, Pemerintah mengeluarkan Paket Kebijakan Deregulasi Perbankan 1988 (Pakto 88) yang membuka kesempatan seluas-luasnya kepada bisnis perbankan harus dibuka seluas-luasnya untuk menunjang pembangunan (liberalisasi sistem perbankan). Meskipun lebih banyak bank konvensional yang berdiri, beberapa usaha-usah perbankan yang bersifat daerah yang berasaskan syariah juga mulai bermunculan. Inisiatif pendirian bank Islam Indonesia dimulai pada tahun 1980 melalui diskusi-diskusi bertepatan bank Islam sebagai pilar ekonomi Islam. Sebagai uji coba, gagasan perbankan Islam dipraktekkan dalam skala yang relatif terbatas di antaranya di Bandung (Bait At-Tamwil Salman ITB) dan di Jakarta (Koperasi *Ridho Gusti*).

Tahun 1990, Majelis Ulama Indonesia (MUI) membentuk kelompok kerja untuk mendirikan Bank Islam di Indonesia. Pada tanggal 18 – 20 Agustus 1990, Majelis Ulama Indonesia (MUI) menyelenggarakan lokakarya bunga bank dan perbankan di Cisarua, Bogor, Jawa Barat. Hasil lokakarya tersebut kemudian dibahas lebih mendalam pada Musyawarah Nasional IV MUI di Jakarta 22 – 25 Agustus 1990, yang menghasilkan amanat bagi pembentukan kelompok kerja pendirian bank Islam di Indonesia. Kelompok kerja dimaksud disebut Tim Perbankan MUI dengan diberi tugas untuk melakukan pendekatan dan konsultasi dengan semua pihak yang terkait.

Sebagai hasil kerja Tim Perbankan MUI tersebut adalah berdirilah bank syariah pertama di Indonesia yaitu PT Bank Muamalat Indonesia (BMI), yang

sesuai akte pendiriannya, berdiri pada tanggal 1 Nopember 1991. Sejak tanggal 1 Mei 1992, BMI resmi beroperasi dengan modal awal sebesar Rp 106.126.382.000,-

Pada awal masa operasinya, keberadaan bank syariah belum memperoleh perhatian yang optimal dalam tatanan sektor perbankan nasional. Landasan hukum operasi bank yang menggunakan sistem syariah, saat itu hanya diakomodir dalam salah satu ayat tentang "bank dengan sistem bagi hasil" pada UU No. 7 Tahun 1992; tanpa rincian landasan hukum syariah serta jenis-jenis usaha yang diperbolehkan.

Pada tahun 1998, pemerintah dan Dewan Perwakilan Rakyat melakukan penyempurnaan UU No. 7/1992 tersebut menjadi UU No. 10 Tahun 1998, yang secara tegas menjelaskan bahwa terdapat dua sistem dalam perbankan di tanah air (*dual banking system*), yaitu sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah. Peluang ini disambut hangat masyarakat perbankan, yang ditandai dengan berdirinya beberapa Bank Islam lain, yakni Bank IFI, Bank Syariah Mandiri, Bank Niaga, Bank BTN, Bank Mega, Bank BRI, Bank Bukopin, BPD Jabar dan BPD Aceh dll.

Pengesahan beberapa produk perundangan yang memberikan kepastian hukum dan meningkatkan aktivitas pasar keuangan syariah, seperti: (i) UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah; (ii) UU No. 19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (sukuk); dan (iii) UU No. 42 tahun 2009 tentang Amandemen Ketiga UU No. 8 tahun 1983 tentang PPN Barang dan Jasa. Dengan telah diberlakukannya Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang terbit tanggal 16 Juli 2008, maka pengembangan industri perbankan syariah nasional semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhannya secara lebih cepat lagi. Dengan progres perkembangannya yang impresif, yang mencapai rata-rata pertumbuhan aset lebih dari 65% pertahun dalam lima tahun terakhir, maka diharapkan peran industri perbankan syariah dalam mendukung perekonomian nasional akan semakin signifikan. Lahirnya UU Perbankan Syariah mendorong peningkatan



jumlah BUS dari sebanyak 5 BUS menjadi 11 BUS dalam kurun waktu kurang dari dua tahun (2009-2010).

Sejak mulai dikembangkannya sistem perbankan syariah di Indonesia, dalam dua dekade pengembangan keuangan syariah nasional, sudah banyak pencapaian kemajuan, baik dari aspek lembaga dan infrastruktur penunjang, perangkat regulasi dan sistem pengawasan, maupun *awareness* dan literasi masyarakat terhadap layanan jasa keuangan syariah. Sistem keuangan syariah kita menjadi salah satu sistem terbaik dan terlengkap yang diakui secara internasional. Per Juni 2015, industri perbankan syariah terdiri dari 12 Bank Umum Syariah, 22 Unit Usaha Syariah yang dimiliki oleh Bank Umum Konvensional dan 162 BPRS dengan total aset sebesar Rp. 273,494 Triliun dengan pangsa pasar 4,61%. Khusus untuk wilayah Provinsi DKI Jakarta, total aset gross, pembiayaan, dan Dana Pihak Ketiga (BUS dan UUS) masing-masing sebesar Rp. 201,397 Triliun, Rp. 85,410 Triliun dan Rp. 110,509 Triliun

Pada akhir tahun 2013, fungsi pengaturan dan pengawasan perbankan berpindah dari Bank Indonesia ke Otoritas Jasa Keuangan. Maka pengawasan dan pengaturan perbankan syariah juga beralih ke OJK. OJK selaku otoritas sektor jasa keuangan terus menyempurnakan visi dan strategi kebijakan pengembangan sektor keuangan syariah yang telah tertuang dalam Roadmap Perbankan Syariah Indonesia 2015-2019 yang dilaunching pada Pasar Rakyat Syariah 2014. Roadmap ini diharapkan menjadi panduan arah pengembangan yang berisi inisiatif-inisiatif strategis untuk mencapai sasaran pengembangan yang ditetapkan.

Bank syariah merupakan salah satu instrument yang digunakan untuk menegakan aturan-aturan ekonomi islam. Sebagai bagian dari sistem ekonomi, lembaga tersebut merupakan bagian dari keseluruhan sistem social. Oleh karenanya, keberadaanya harus dipandang dalam konteks keseluruhan keberadaan masyarakat (manusia), serta nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat yang bersangkutan.<sup>127</sup>

---

<sup>127</sup> Dwi Suwiknyo, *Jasa-Jasa Perbankan Syariah*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010), Hal.2

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kemasyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Sedangkan pengertian lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak dibidang keuangan di mana kegiatannya apakah hanya menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya.<sup>128</sup>

Berlandaskan Al-Quran dan hadits, bank syariah terus memperlihatkan kinerjanya dan mengembangkan produk-produk yang ada di dalam perbankan syariah tersebut. Terbukti, dari banyaknya bank-bank syariah yang bermunculan sampai pada sekarang ini. Kesuksesan dan pembuktian bank syariah terhadap Al-Quran dan hadits, membawa perbankan syariah keranah dunia. Hingga pada akhirnya, bank syariah atau sisitem syariah banyak diminati masyarakat. Sebab, di dalam perbankan syariah, mempunyai prinsip saling tolong menolong.

Menurut Undang-undang No.21 tahun 2008 bank syariah adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran<sup>129</sup>

Perbankan syariah sebenarnya telah diatur dalam Undang-undang. Pasal 2 PBI No. 6/24/PBI/2004 Tentang Bank Umum yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah, memberikan definisi bahwa Bank umum syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.<sup>130</sup>

Dalam Pasal 3 Undang-Undang No. 12 tahun 2008 tentang perbankan syariah menentukan tujuan dari perbankan syariah. Menurut pasal 3 undang-undang tersebut, Perbankan Syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat<sup>131</sup>. Ada beberapa para ahli yang mengungkapkan tujuan perbankan syariah sebagai berikut:

---

<sup>128</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan, Cet-2* (Jakarta : Raja Grafindo, 2003), Hal, 2-3

<sup>129</sup> Undang-undang No.10 tahun 1998 bank syariah

<sup>130</sup> Undang-undang. Pasal 2 PBI No. 6/24/PBI/2004 Tentang Bank Umum

<sup>131</sup> UUNo 21 Tahun 2008

- 1) Menurut Kazariah di dalam bukunya yang berjudul *Handbook of Islamic banking*,. Tujuan perbankan syariah ialah menyediakan fasilitas keuangan dengan cara mengupayakan instrument-instrumen keuangan (finanacial instrument) yang sesuai dengan ketentuan-kententuan dan norma-norma syariah.<sup>132</sup>
- 2) Dalam Bukunya yang berjudul *Toward a just monetary system*, M, Umer Chaptra mengemukakan bahwa satu dimensi kesejahteraan social dapat diperkenalkan pada semua pembiayaan bank. pembiayaan perbankan syariah harus disediakan untuk meningkatkan kesempatan kerja dan kesejahteraan ekonomi sesuai dengan nilai-nilai islam.<sup>133</sup>
- 3) Sementara itu, menurut banker muslim beranggapan bahwa, peranan dari perbankan syariah ada semata-mata komersil dengan berdasarkan pada instrument keuangan yang bebas bunga dan ditunjukan untuk menghasilkan keuntungan financial.<sup>134</sup>

Dari pendapat-pendapat yang telah dikemukakan di atas, dapat kita tarik kesimpulan, bahwa perbankan syaraih mempunyai satu juaan yang sama, yaitu mensejahterakan rakyat dan meninggalkan riba. Dengan demikian, penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu tantangan yang dihadapi dunia Islam dewasa ini. Suatu hal yang sangat menggembirakan bahwa belakangan ini para ekonom Muslim telah mencurahkan perhatian besar, guna menemukan cara untuk menggantikan sistem bunga dalam transaksi perbankan dan membangun model teori ekonomi yang bebas dan pengujiannya terhadap pertumbuhan ekonomi, alokasi dan distribusi pendapatan. Oleh karena itu, maka mekanisme perbankan bebas bunga yang biasa disebut dengan bank syariah didirikan. Tujuan perbankan syariah didirikan dikarenakan pengambilan riba dalam transaksi keuangan maupun non keuangan.

---

<sup>132</sup> Sjahdeini Remy Sutan, *Perbankan Syariah, Produk Dan Aspek-Aspek Hukum*, (Jakarta: Kencana, 2014), Hal. 32

<sup>133</sup> Ibid.

<sup>134</sup> Ibid.

Dalam sistem keuangan syariah, bank sentral harus menjadi pusat perbankan syariah yang secara otonom bertanggung jawab merealisasikan sasaran-sasaran sosio-ekonomi perekonomian islam. Bank sentral merupakan institusi primer yang bertanggung jawab mengimplemetasikan kebijakan moneter negara. Kebijakan moneter menurut ekonomi islam bertujuan untuk menciptakan keadilan sosio-ekonomi dan pemerataan pendapatan/ kesejahteraan bagi seluruh rakyat dengan dasar persaudaraan universal.<sup>135</sup>

Di dalam bank syariah, kata akad sering kali digunakan ketika nasabah melakukan transaksi. Akad adalah sebuah perjanjian yang digunakan oleh bank syariah, untuk mengikat nasabah di dalam sebuah perjanjian. Di dalam melakukan transaksi, nasabah di bebaskan oleh bank syariah untuk memilih akad yang sesuai dengan keinginan. Semisal, seorang nasabah ingin melakukan pembiayaan usaha, maka bank syariah akan menawarkan berbagai macam akad yang sesuai dengan dengan keinginan nasabah. Jadi, pada intinya bank syariah membebaskan nasabah untuk memilih akad yang di inginkan dalam melakukan transaksi atau dalam kata lain, tidak ada paksaan dalam memilih akad yang digunakan.

Adapun akad-akad yang sering digunakan dalam melakukan transaksi di bank syariah adalah akad mudharabah, murabahah, istishna, musyarakah, salam, Qard, Ijarah, dan hawalah. Akad-akad inilah yang sering kali digunakan di dalam melakukan transaksi di bank syariah. Akad-akad tersebut di atur oleg undang-undang dan fatwa dewan syariah, sehingga akad-akad tersebut juga mengacu pada Al-Quran dan hadis yang menjadi salah satu tuntunan umat islam.

## **B. Gambaran Umum Responden**

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai data-data deskriptif yang diperoleh dari responden, data deskriptif penelitian disajikan agar dapat dilihat profil dari data penelitian dan hubungan yang ada antar variabel yang akan digunakan dalam

---

<sup>135</sup> Adri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2010), Hal, 55.

penelitian. Data deskriptif yang menguraikan gambaran umum keadaan atau kondisi responden sebagai informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian.

Kuissoner ini dibagikan kepada 100 responden yang memiliki tabungan di bank syariah dan responden dalam penelitian ini diidentifikasi menurut jenis kelamin, usia responden, pendidikan, dan keyakinan yang hasilnya dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

### 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel.5**  
**Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin Responden	Frequency	Persen (%)
	Laki-Laki	33	33
	Perempuan	67	67
	Total	100	100

Sumber : Data Primer Diolah

Dari data deskriptif responden yang ada di atas, berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa yang dominan adalah perempuan yakni sebesar 67 orang atau 67%, sedangkan laki-laki sebesar 33 orang atau 33%. Dengan demikian bahwa dapat disimpulkan bahwa rata-rata yang memiliki tabungan di bank syariah adalah perempuan. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya jumlah responden berjenis kelamin perempuan.

## 2. Responden Berdasarkan Tingkat Umur

**Tabel.6**  
**Deskriptif Responden Berdasarkan Tingkat Umur**

No	Usia	Frekuensi	Persen (%)
	20-25 tahun	37	37
	26-30 tahun	30	30
	31-35 tahun	11	11
	36-40 tahun	18	18
	41-50 tahun	4	4
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer Diolah.

Berdasarkan dari tabel deskriptif responden tingkat umur di atas, menunjukkan bahwa usia responden yang terbesar adalah antara 20-25 tahun, yakni sebesar 37 orang atau 37 %, sedangkan usia respondent yang paling terkecil adalah 41-50 tahun, yaitu sebesar 4 orang atau 4%. jadi dapat disimpulkan bahwa, rata-rata nasabah bank syariah berusia 20-30 tahun.

## 3. Responden Berdasarkan Pendidikan

**Tabel.7**  
**Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan	Prekuensi	Persen (%)
3	Sekolah Menengah Atas (SMA)	6	6
4	Sarjana (S1)	67	67
5	Magister (S2)	27	27
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer Diolah

Berdasarkan dari tabel deskriptif responden pendidikan terakhir di atas, menunjukkan bahwa tingkat pendidikan terakhir responden yang terbesar adalah Sarjana (S1), yakni sebanyak 67 orang atau 67%, sedangkan tingkat pendidikan respondent yang paling terkecil adalah Sekolah Mengah Atas (SMA), yaitu sebesar 6 orang atau 6%. Jadi dapat disimpulkan bahwa, rata-rata nasabah bank syariah mempunyai tingkat pendidikan terakhir Sarjana (S1) dan Magister.

#### 4. Responden Berdasarkan Kepercayaan

**Tabel.8**  
**Deskriptif Responden Berdasarkan Kepercayaan**

No	Agama	Frekuensi	Persen (%)
1	lam	78	78
2	risten	4	4
3	udha	18	18
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer Diolah

Berdasarkan dari tabel deskriptif responden kepercayaan beragama di atas, menunjukkan bahwa kepercayaan beragama responden yang terbesar adalah Islam, yakni sebanyak 78 orang atau 78%, sedangkan tingkat kepercayaan respondent yang paling terkecil adalah Kristen, yaitu sebesar 4 orang atau 4%. Jadi dapat disimpulkan bahwa, rata-rata nasabah bank syariah mempunyai kepercayaan menganut agama budha dan Islam.

## C. Hasil Pengujian

### 1. Uji Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk melihat perkembangan variabel yang digunakan dalam penelitian, adapun variabel independent dalam penelitian ini adalah Kebebasan (KBBS), Kesetaraan (KSTRN), Keadilan (KDLN), Kerelaan (KRLN), Kejujuran (KJJN) dan Tertulis (TRTL). Sedangkan variabel dependennya adalah Loyalitas Nasabah (LYLT).

#### a. Kebebasan

Kebebasan (*Al-hurriyah*) merupakan prinsip dasar dalam hukum perjanjian Islam, dimana para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad (*freedom of making contract*). Bebas dalam menentukan objek perjanjian dan bebas menentukan dengan siapa ia akan membuat perjanjian, serta bebas menentukan bagaimana cara menentukan penyelesaian sengketa jika terjadi di kemudian hari. Asas kebebasan berkontrak dalam hukum Islam dibatasi oleh ketentuan syariah Islam. Dalam membuat perjanjian ini tidak boleh ada unsur paksaan, kehilafan dan penipuan. Untuk mendapatkan data tentang kebebasan, peneliti melakukan kuisioner sebanyak 5 butir pertanyaan dan 100 respondent. Adapun hasil dari tabulasi data yang penulis sajikan dalam bentuk deskriptif adalah sebagai berikut :

**Tabel.9**  
**Deskriptif Kebebasan**

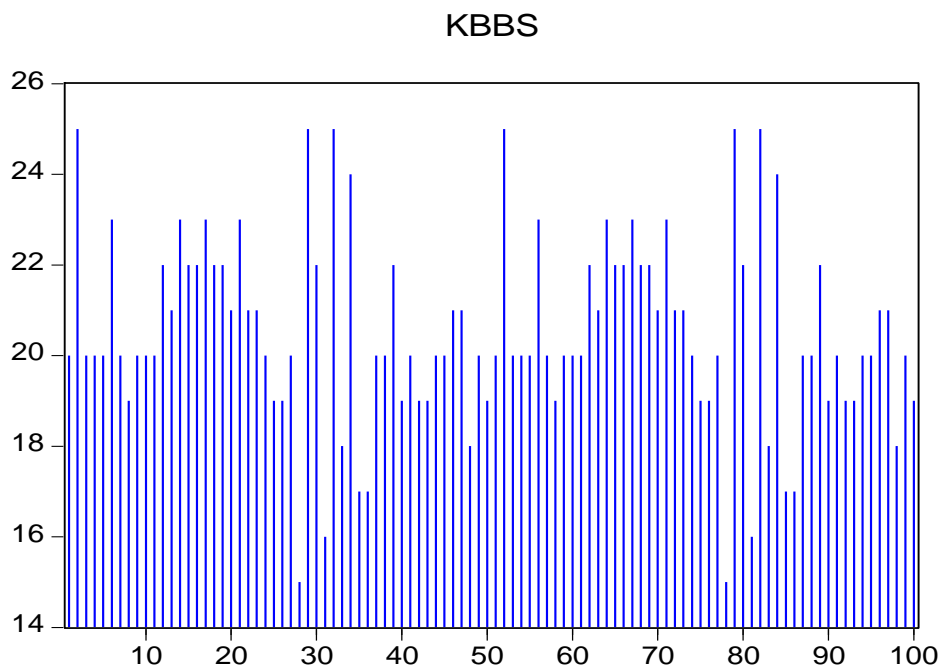
	KBBS
Mean	20.50000
Median	20.00000
Maximum	25.00000
Minimum	15.00000
Std. Dev.	2.120130
Skewness	0.006392
Kurtosis	3.345158
Jarque-Bera	0.497074
Probability	0.779941
Sum	2050.000
Sum Sq. Dev.	445.0000
Observations	100

Sumber : Hasil olahan peneliti



Dari penyajian tabel statistic yang ada di atas, dapat kita lihat bahwa nilai rata-rata yang terdapat pada tabel analisis deskriptif tentang kebebasan sebesar 20,50 dengan standart deviasi 2,12. Dari tabel di atas dapat juga dapat dilihat angka tertinggi sebesar 25 dan nilai minimum 15. Adapun grafik dari variabel kebebasan tersebut adalah sebagai berikut.

**Gambar. 2**  
**Grafik Data Kebebasan**



Sumber : Hasil Olahan Peneliti

Grafik di atas menunjukkan banyaknya responden yang mendapatkan skor 20 dari pertanyaan tentang kebebasan dalam melakukan transaksi. Hal tersebut dapat dilihat dari grafik di atas yang apabila di tarik satu benang merah akan mendapatkan angka 20 untuk angka yang sering muncul atau rata-rata dari skor yang dimiliki.

Adapun distribusi jawaban responden yang didapat oleh peneliti adalah sebagai berikut :

**Tabel. 10**  
**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kebebasan**

No I t e m	SS		S		RR		TS		STS		Total ( % )	Total Rsp on den
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	35	35%	58	58%	7	7%	0	0%	0	0%	100%	100
2	22	22%	66	66%	12	12%	0	0%	0	0%	100%	100
3	16	16%	65	65%	19	19%	0	0%	0	0%	100%	100
4	29	29%	58	58%	10	10%	3	3%	0	0%	100%	100
5	32	32%	51	51%	17	17%	0	0%	0	0%	100%	100

Sumber : Olahan Peneliti

- a. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 1 dari kuisisioner yang dii iisi responden dan di analisisi, di ketahui bahwa 35 nasabah (35%) menyatakan sangat setuju, 58 nasabah (58%) menyatakan setuju, dan 7 nasabah (7%) menyatakan ragu-ragu. Tidak ada nasabah yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan pertama.
- b. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 2 dari kuisisioner yang dii iisi responden dan di analisisi, di ketahui bahwa 22 nasabah (22%) menyatakan sangat setuju, 66 nasabah (66%) menyatakan setuju, dan 12 nasabah (12%) menyatakan ragu-ragu. Tidak ada nasabah yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan kedua.
- c. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 3 dari kuisisioner yang dii iisi responden dan di analisisi, di ketahui bahwa 16 nasabah (16%) menyatakan sangat setuju, 65 nasabah (65%) menyatakan setuju, dan 19 nasabah (19%) menyatakan ragu-ragu. Tidak ada nasabah yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan ketiga
- d. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 4 dari kuisisioner yang dii iisi responden dan di analisisi, di ketahui bahwa 29 nasabah (29%) menyatakan sangat setuju, 58 nasabah (58%) menyatakan setuju, dan 10 nasabah (10%) menyatakan ragu-ragu, sedangkan nasabah yang menyatakan tidak setuju sebesar 3 nasabah atau (3%) dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju pada pernyataan ke empat

- e. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 5 dari kuisisioner yang dii iisi responden dan di analisisi, di ketahui bahwa 32 nasabah (32%) menyatakan sangat setuju, 51 nasabah (51%) menyatakan setuju, dan 17 nasabah (17%) menyatakan ragu-ragu. Tidak ada nasabah yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan kelima.

#### b. Kesetaraan

*Al-musawah* (persamaan atau kesetaraan) merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa para pihak mempunyai kedudukan yang sama (*bargaining position*), sehingga dalam menentukan *term and condition* dari suatu akad/perjanjian setiap pihak mempunyai kesetaraan atau kedudukan yang seimbang. Untuk mendapatkan data tentang kesetaraan, peneliti melakukan penyebaran kuisisioner sebanyak 5 butir pertanyaan kepada 100 respondent. Adapun hasil dari tabulasi data yang penulis sajikan dalam bentuk deskriptif adalah sebagai berikut :

**Tabel.11**  
**Deskriptif Kesetaraan**

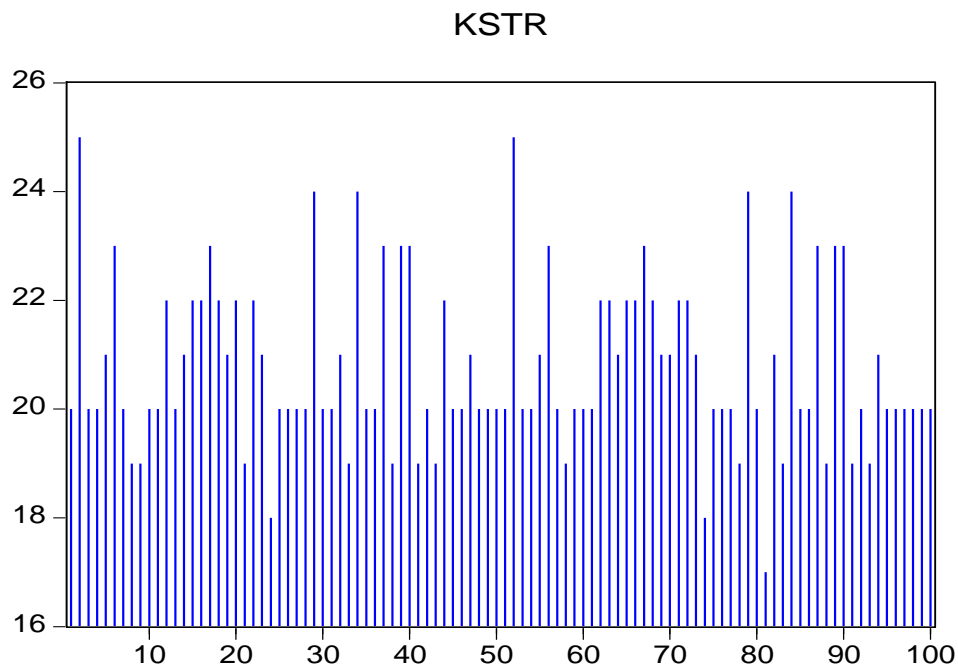
	KSTR
Mean	20.77000
Median	20.00000
Maximum	25.00000
Minimum	17.00000
Std. Dev.	1.568986
Skewness	0.621290
Kurtosis	3.058921
Jarque-Bera	6.447823
Probability	0.039799
Sum	2077.000
Sum Sq. Dev.	243.7100
Observations	100

Sumber : Hasil Olahan Peneliti

Dari penyajian tabel statistic yang ada di atas, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata yang terdapat pada tabel analisis deskriptif tentang kesetaraan sebesar 20,77 dengan standart deviasi 1,56. Dari tabel di atas dapat juga dilihat angka

tertinggi sebesar 25 dan nilai minimum 17. Adapun grafik dari variabel kebebasan tersebut adalah sebagai berikut.

**Gambar.4**  
**Grafik Kesetaraan**



Sumber : Hasil Olahan Peneliti

Grafik di atas menunjukkan banyaknya responden yang mendapatkan skor 20 dari pertanyaan tentang kebebasan dalam melakukan transaksi. Hal tersebut dapat dilihat dari grafik di atas yang apabila di tarik satu benang merah akan mendapatkan angka 20 untuk angka yang sering muncul atau rata-rata dari skor yang dimiliki.

Adapun distribusi jawaban responden yang didapat oleh peneliti adalah sebagai berikut :

**Tabel. 12**  
**Distribusi Jawaban Responden Variabel Kesetaraan**

No It e m	SS		S		RR		TS		STS		Total (%)	Total Respon den
	F	%	F	%	F	%						

1	12	12%	74	74%	6	6%	1	1%	0	0%	100%	100
2	42	42%	52	52%	6	6%	0	0%	0	0%	100%	100
3	12	12%	83	83%	4	4%	1	1%	0	0%	100%	100
4	10	10%	84	84%	6	6%	0	0%	0	0%	100%	100
5	18	18%	70	70%	12	12%	0	0%	0	0%	100%	100

Sumber : Hasil Olahan peneliti

- a. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 1 dari kuisisioner yang diisi responden dan dianalisis, di ketahui bahwa 12 nasabah (12%) menyatakan sangat setuju, 74 nasabah (74%) menyatakan setuju, dan 6 nasabah (6%) menyatakan ragu-ragu, sedangkan nasabah yang menyatakan tidak setuju sebesar 1 nasabah atau (1%) dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju pada pernyataan pertama.
- b. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 2 dari kuisisioner yang dii isi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 42 nasabah (42%) menyatakan sangat setuju, 52 nasabah (52%) menyatakan setuju, dan 6 nasabah (6%) menyatakan ragu-ragu. Tidak ada nasabah yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan kedua.
- c. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 3 dari kuisisioner yang dii isi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 12 nasabah (12%) menyatakan sangat setuju, 83 nasabah (83%) menyatakan setuju, dan 4 nasabah (4%) menyatakan ragu-ragu, sedangkan nasabah yang menyatakan tidak setuju sebesar 1 nasabah atau (1%), dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju pada pernyataan ketiga
- d. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 4 dari kuisisioner yang dii isi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 10 nasabah (10%) menyatakan sangat setuju, 84 nasabah (84%) menyatakan setuju, dan 6 nasabah (6%) menyatakan ragu-ragu. Tidak ada nasabah yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan keempat
- e. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 5 dari kuisisioner yang dii isi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 18 nasabah (18%) menyatakan sangat setuju, 70 nasabah (70%) menyatakan setuju,

dan 12 nasabah (12%) menyatakan ragu-ragu. Tidak ada nasabah yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan kelima.

### c. Keadilan

*Al-'adalah (keadilan)* merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa dalam suatu perjanjian/akad menuntut setiap pihak harus melakukan yang benar dalam pengungkapan kehendak, keadaan dan memenuhi semua kewajibannya. Perjanjian harus senantiasa mendatangkan keuntungan yang adil dan seimbang serta tidak boleh mendatangkan kerugian bagi salah satu pihak. Dalam sisi ekonomi, keadilan dapat juga dipahami sebagai konsep persaudaraan dan perlakuan yang sama bagi setiap individu dalam masyarakat dan di hadapan hukum harus diimbangi dengan keadilan ekonomi.<sup>136</sup> Untuk mendapatkan data tentang keadilan, peneliti melakukan penyebaran kuisioner sebanyak 5 butir pertanyaan kepada 100 respondent. Adapun hasil dari tabulasi data yang penulis sajikan dalam bentuk deskriptif adalah sebagai berikut :

**Tabel.13**  
**Deskriptif Keadilan**

	KDLN
Mean	20.76000
Median	20.00000
Maximum	25.00000
Minimum	17.00000
Std. Dev.	1.602523
Skewness	0.484567
Kurtosis	3.119498
Jarque-Bera	3.972913
Probability	0.137181
Sum	2076.000
Sum Sq. Dev.	254.2400
Observations	100

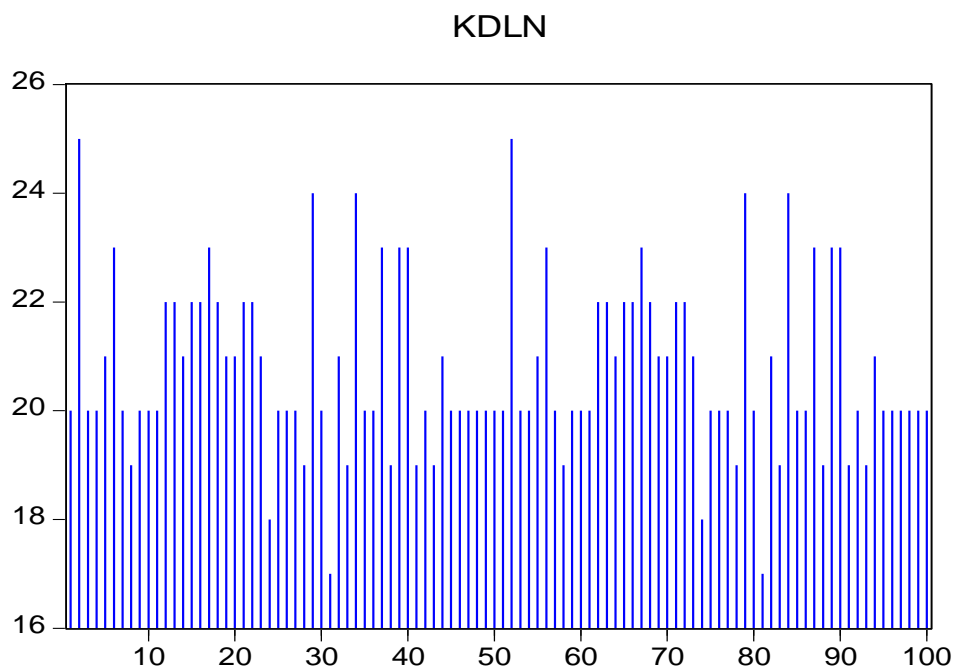
Sumber : Hasil Olahan Peneliti

---

<sup>136</sup> Ahmad Ifham Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010), h. 396.

Dari penyajian tabel statistic yang ada di atas, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata yang terdapat pada tabel analisis deskriptif tentang keadilan sebesar 20,76 dengan standart deviasi 1,60. Dari tabel di atas dapat juga dilihat angka tertinggi sebesar 25 dan nilai minimum 17. Adapun grafik dari variabel kebebasan tersebut adalah sebagai berikut.

**Gambar. 5**  
**Grafik Data Keadilan**



Sumber : Hasil Olahan Peneliti

Grafik di atas menunjukkan banyaknya responden yang mendapatkan skor 20 dari pertanyaan tentang keadilan dalam melakukan transaksi. Hal tersebut dapat dilihat dari grafik di atas yang apabila di tarik satu benang merah akan mendapatkan angka 20 untuk angka yang sering muncul atau rata-rata dari skor yang dimiliki.

Adapun distribusi jawaban responden yang didapat oleh peneliti adalah sebagai berikut :

**Tabel. 14**  
**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Keadilan**

No It e m	SS		S		RR		TS		STS		Total ( % )	Total Respond en
	F	%	F	%	F	%	F	%				
1	36	36%	59	59%	5	5%	0	0%	0	0%	100%	100
2	18	18%	76	76%	6	6%	0	0%	0	0%	100%	100
3	20	20%	73	73%	4	4%	3	3%	0	0%	100%	100
4	12	12%	78	78%	10	10%	0	0%	0	0%	100%	100
5	14	14%	80	80%	6	6%	0	0%	0	0%	100%	100

Sumber : Hasil Olahan Peneliti

- a. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 1 dari kuisisioner yang diisi responden dan dianalisisi, di ketahui bahwa 36 nasabah (36%) menyatakan sangat setuju, 59 nasabah (59%) menyatakan setuju, dan 5 nasabah (5%) menyatakan ragu-ragu. Tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan pertama.
- b. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 2 dari kuisisioner yang dii iisi responden dan di analisisi, di ketahui bahwa 18 nasabah (18%) menyatakan sangat setuju, 76 nasabah (76%) menyatakan setuju, dan 6 nasabah (6%) menyatakan ragu-ragu. Tidak ada nasabah yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan kedua.
- c. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 3 dari kuisisioner yang dii iisi responden dan di analisisi, di ketahui bahwa 20 nasabah (20%) menyatakan sangat setuju, 73 nasabah (73%) menyatakan setuju, dan 4 nasabah (4%) menyatakan ragu-ragu, sedangkan nasabah yang menyatakan tidak setuju sebesar 3 nasabah atau (3%), dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju pada pernyataan ketiga
- d. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 4 dari kuisisioner yang dii iisi responden dan di analisisi, di ketahui bahwa 12 nasabah (12%) menyatakan sangat setuju, 78 nasabah (78%) menyatakan setuju, dan 10 nasabah (10%) menyatakan ragu-ragu. Tidak ada nasabah yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan keempat



- e. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 5 dari kuisisioner yang dii iisi responden dan di analisisi, di ketahui bahwa 14 nasabah (14%) menyatakan sangat setuju, 80 nasabah (80%) menyatakan setuju, dan 6 nasabah (6%) menyatakan ragu-ragu. Tidak ada nasabah yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan kelima.

#### d. Kejujuran

*Ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran) merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa dalam perjanjian atau akad setiap pihak harus berlaku jujur dan benar. Di dalam Islam, setiap orang dilarang melakukan kebohongan dan penipuan, karena dengan adanya kebohongan atau penipuan sangat berpengaruh dalam keabsahan perjanjian atau akad. Perjanjian yang di dalamnya mengandung unsur kebohongan atau penipuan, memberikan hak kepada pihak lain untuk menghentikan proses pelaksanaan perjanjian tersebut. Untuk mendapatkan data tentang kejujuran, peneliti melakukan penyebaran kuisisioner sebanyak 5 butir pertanyaan kepada 100 respondent. Adapun hasil dari tabulasi data yang penulis sajikan dalam bentuk deskriptif adalah sebagai berikut :

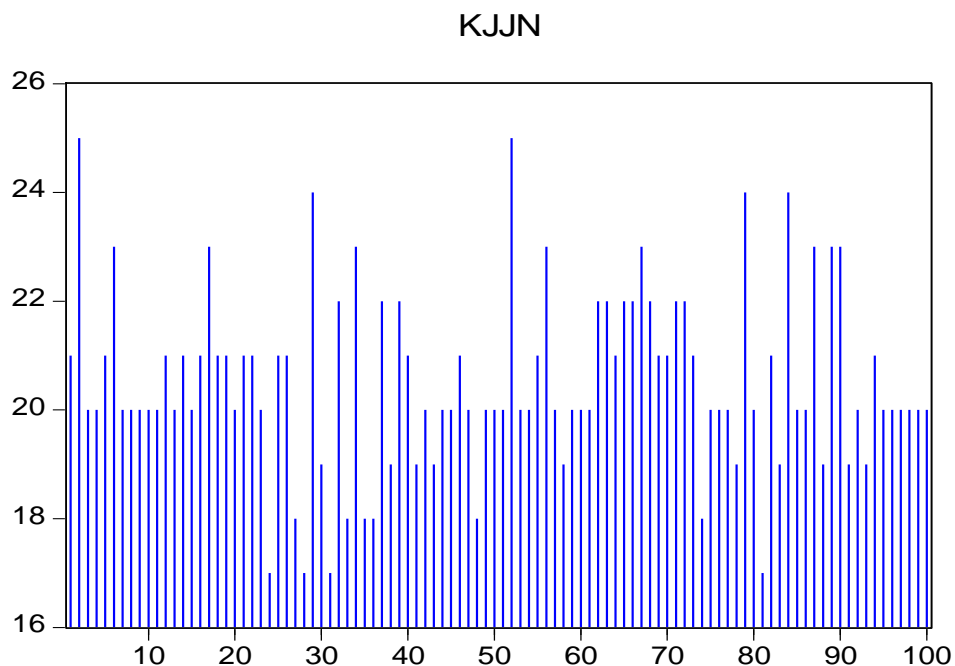
**Tabel. 15**  
**Deskriptif Kejujuran**

	KJJN
Mean	20.52000
Median	20.00000
Maximum	25.00000
Minimum	17.00000
Std. Dev.	1.660473
Skewness	0.337320
Kurtosis	3.368032
Jarque-Bera	2.460781
Probability	0.292179
Sum	2052.000
Sum Sq. Dev.	272.9600
Observations	100

Sumber : Hasil Olahan Peneliti

Dari penyajian tabel statistic yang ada di atas, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata yang terdapat pada tabel analisis deskriptif tentang kerelaan sebesar 20,52 dengan standart deviasi 1,66. Dari tabel di atas dapat juga dilihat angka tertinggi sebesar 25 dan nilai minimum 17. Adapun grafik dari variabel kerelaan tersebut adalah sebagai berikut.

**Gambar. IV. 6**  
**Grafik Kejujuran**



Sumber : Hasil Olahan Peneliti

Grafik di atas menunjukkan banyaknya responden yang mendapatkan skor 20 dari pertanyaan tentang kerelaan dalam melakukan transaksi. Hal tersebut dapat dilihat dari grafik di atas yang apabila di tarik satu benang merah akan mendapatkan angka 20 untuk angka yang sering muncul atau rata-rata dari skor yang dimiliki.

Adapun distribusi jawaban responden yang didapat oleh peneliti adalah sebagai berikut :

**Tabel. 17**  
**Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kejujuran**

No It e m	SS		S		RR		TS		STS		Total (%)	Total Respon den
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	20	20%	74	74%	5	5%	1	1%	0	0%	100%	100
2	12	12%	83	83%	5	5%	0	0%	0	0%	100%	100
3	22	22%	74	74%	4	4%	1	1%	0	0%	100%	100
4	10	10%	82	82%	8	8%	0	0%	0	0%	100%	100
5	10	10%	76	76%	12	12%	2	2%	0	0%	100%	100

Sumber : Hasil Olahan Peneliti

- a. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 1 dari kuisisioner yang diisi responden dan dianalisisi, di ketahui bahwa 20 nasabah (20%) menyatakan sangat setuju, 74 nasabah (74%) menyatakan setuju, dan 5 nasabah (5%) menyatakan ragu-ragu. sedangkan nasabah yang menyatakan tidak setuju sebesar 1 nasabah atau (1%), dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju pada pernyataan pertama.
- b. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 2 dari kuisisioner yang dii iisi responden dan di analisisi, di ketahui bahwa 12 nasabah (12%) menyatakan sangat setuju, 83 nasabah (83%) menyatakan setuju, dan 5 nasabah (5%) menyatakan ragu-ragu. Tidak ada nasabah yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan kedua.
- c. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 3 dari kuisisioner yang dii iisi responden dan di analisisi, di ketahui bahwa 22 nasabah (22%) menyatakan sangat setuju, 74 nasabah (74%) menyatakan setuju, dan 4 nasabah (4%) menyatakan ragu-ragu, sedangkan nasabah yang menyatakan tidak setuju sebesar 1 nasabah atau (1%), dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju pada pernyataan ketiga
- d. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 4 dari kuisisioner yang dii iisi responden dan di analisisi, di ketahui bahwa 10 nasabah (10%) menyatakan sangat setuju, 82 nasabah (82%) menyatakan setuju, dan 8 nasabah (8%) menyatakan ragu-ragu. Tidak ada nasabah yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan keempat

- e. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 5 dari kuisisioner yang dii iisi responden dan di analisisi, di ketahui bahwa 10 nasabah (10%) menyatakan sangat setuju, 76 nasabah (76%) menyatakan setuju, dan 12 nasabah (12%) menyatakan ragu-ragu. sedangkan nasabah yang menyatakan tidak setuju sebesar 2 nasabah atau (2%), dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju pada pernyataan kelima.

**a. Kerelaan**

*Al-ridha* (kerelaan) merupakan asas atau nilai-nilai yang menyatakan bahwa, segala transaksi yang dilakukan harus atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak dan tidak boleh ada unsur paksaan, tekanan, penipuan dan *mis-statement*. Untuk mendapatkan data tentang kerelaan, peneliti melakukan penyebaran kuisisioner sebanyak 5 butir pertanyaan kepada 100 respondent. Adapun hasil dari tabulasi data yang penulis sajikan dalam bentuk deskriptif adalah sebagai berikut :

**Tabel. 18**  
**Deskriptif Kerelaan**

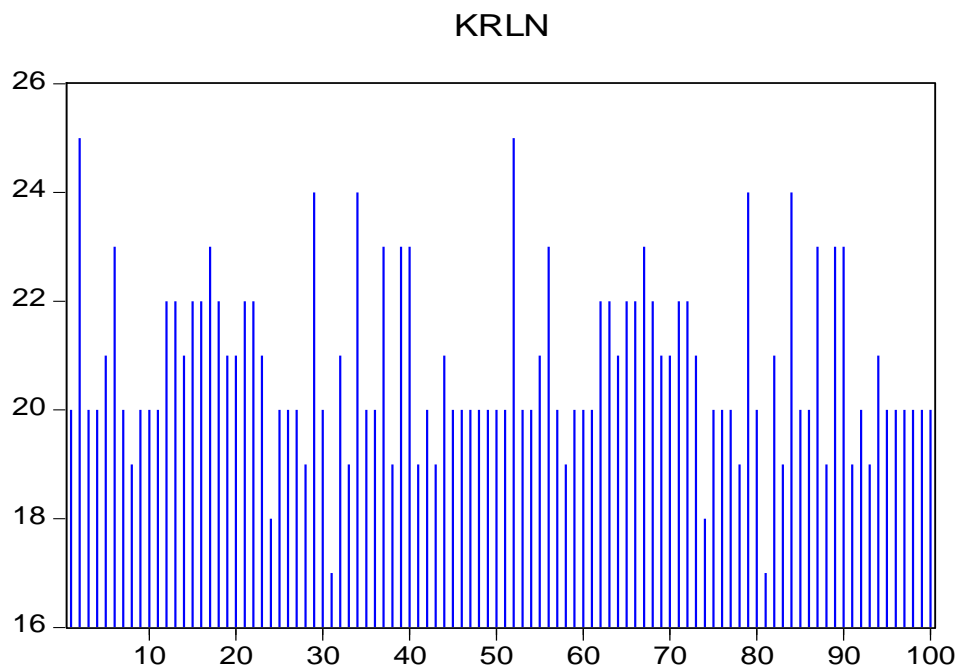
	KRLN
Mean	20.76000
Median	20.00000
Maximum	25.00000
Minimum	17.00000
Std. Dev.	1.602523
Skewness	0.484567
Kurtosis	3.119498
Jarque-Bera	3.972913
Probability	0.137181
Sum	2076.000
Sum Sq. Dev.	254.2400
Observations	100

Sumber : Hasil Olahan Peneliti

Dari penyajian tabel statistic yang ada di atas, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata yang terdapat pada tabel analisis deskriptif tentang kerelaan sebesar 20,76 dengan standart deviasi 1,60. Dari tabel di atas dapat juga dilihat angka

tertinggi sebesar 25 dan nilai minimum 17. Adapun grafik dari variabel kerelaan tersebut adalah sebagai berikut

**Gambar. 7**  
**Grafik Kerelaan**



Sumber : Hasil Olahan Peneliti

Grafik di atas menunjukkan banyaknya responden yang mendapatkan skor 20 dari pertanyaan tentang kerelaan dalam melakukan transaksi. Hal tersebut dapat dilihat dari grafik di atas yang apabila di tarik satu benang merah akan mendapatkan angka 20 untuk angka yang sering muncul atau rata-rata dari skor yang dimiliki.

Adapun distribusi jawaban responden yang didapat oleh peneliti adalah sebagai berikut :

**Tabel. 19**  
**Distribusi Jawaban Responden Variabel Kerelaan**

No l t e m	SS		S		RR		TS		STS		Total (%)	Total Respon den
	F	%	F	%	F	%						
1	30	30%	65	65%	5	5%	0	0%	0	0%	100%	100
2	10	10%	85	85%	5	5%	0	0%	0	0%	100%	100
3	20	20%	75	75%	3	3%	2	2%	0	0%	100%	100
4	11	11%	85	85%	4	4%	0	0%	0	0%	100%	100
5	9	9%	79	79%	12	12%	0	0%	0	0%	100%	100

Sumber : Hasil Olahan Peneliti.

- a. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 1 dari kuisisioner yang diisi responden dan dianalisis, di ketahui bahwa 30 nasabah (30%) menyatakan sangat setuju, 65 nasabah (65%) menyatakan setuju, dan 5 nasabah (5%) menyatakan ragu-ragu. Tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan pertama.
- b. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 2 dari kuisisioner yang diisi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 10 nasabah (10%) menyatakan sangat setuju, 85 nasabah (85%) menyatakan setuju, dan 5 nasabah (5%) menyatakan ragu-ragu. Tidak ada nasabah yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan kedua.
- c. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 3 dari kuisisioner yang diisi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 20 nasabah (20%) menyatakan sangat setuju, 78 nasabah (78%) menyatakan setuju, dan 3 nasabah (3%) menyatakan ragu-ragu, sedangkan nasabah yang menyatakan tidak setuju sebesar 2 nasabah atau (2%), dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju pada pernyataan ketiga
- d. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 4 dari kuisisioner yang diisi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 11 nasabah (11%) menyatakan sangat setuju, 85 nasabah (85%) menyatakan setuju, dan 4 nasabah (4%) menyatakan ragu-ragu. Tidak ada nasabah yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan keempat

- e. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 5 dari kuisisioner yang dii iisi responden dan di analisisi, di ketahui bahwa 9 nasabah (9%) menyatakan sangat setuju, 79 nasabah (79%) menyatakan setuju, dan 12 nasabah (12%) menyatakan ragu-ragu. Tidak ada nasabah yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan kelima.

#### b. Tertulis

*Al-kitabah (tertulis)* merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa setiap perjanjian atau akad hendaknya dibuat secara tertulis guna pembuktian di kemudian hari. Untuk mendapatkan data tentang tertulis, peneliti melakukan penyebaran kuisisioner sebanyak 5 butir pertanyaan kepada 100 respondent. Adapun hasil dari tabulasi data yang penulis sajikan dalam bentuk deskriptif adalah sebagai berikut :

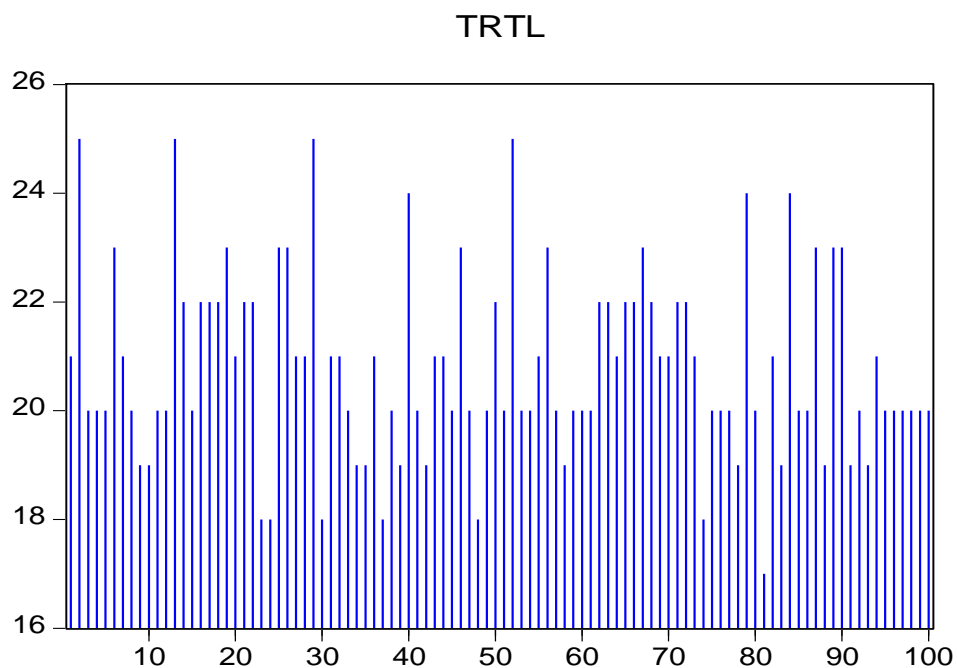
**Tabel. 20**  
**Deskriptif Tertulis**

	TRTL
Mean	20.80000
Median	20.00000
Maximum	25.00000
Minimum	17.00000
Std. Dev.	1.717409
Skewness	0.505041
Kurtosis	2.978232
Jarque-Bera	4.253074
Probability	0.119250
Sum	2080.000
Sum Sq. Dev.	292.0000
Observations	100

Sumber : Hasil Olahan Peneliti

Dari penyajian tabel statistic yang ada di atas, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata yang terdapat pada tabel analisis deskriptif tentang tertulis sebesar 20,80 dengan standart deviasi 1,71. Dari tabel di atas dapat juga dilihat angka tertinggi sebesar 25 dan nilai minimum 17. Adapun grafik dari variabel tertulis tersebut adalah sebagai berikut.

**Gambar. 8**  
**Garfik Tertulis**



Sumber : Hasil Olahan Peneliti

Grafik di atas menunjukkan banyaknya responden yang mendapatkan skor 20 dari pertanyaan tentang kerelaan dalam melakukan transaksi. Hal tersebut dapat dilihat dari grafik di atas yang apabila di tarik satu benang merah akan mendapatkan angka 20 untuk angka yang sering muncul atau rata-rata dari skor yang dimiliki.

Adapun distribusi jawaban responden yang didapat oleh peneliti adalah sebagai berikut :



**Tabel 21**  
**Distribusi Jawaban Responden Variabel Tertulis**

No It e m	SS		S		RR		TS		STS		Total (% )	Total Respon den
	F	%	F	%	F	%						
1	36	36%	58	58%	6	6%	0	0%	0	0%	100%	100
2	12	12%	76	76%	12	12%	0	0%	0	0%	100%	100
3	17	17%	79	79%	3	3%	1	1%	0	0%	100%	100
4	10	10%	83	83%	7	7%	0	0%	0	0%	100%	100
5	25	25%	60	60%	13	13%	2	2%	0	0%	100%	100

Sumber : Hasil Olahan Peneliti

- a. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 1 dari kuisisioner yang diisi responden dan dianalisis, di ketahui bahwa 36 nasabah (36%) menyatakan sangat setuju, 58 nasabah (58%) menyatakan setuju, dan 6 nasabah (6%) menyatakan ragu-ragu. Tidak ada nasabah yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan pertama.
- b. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 2 dari kuisisioner yang diisi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 12 nasabah (12%) menyatakan sangat setuju, 76 nasabah (76%) menyatakan setuju, dan 12 nasabah (12%) menyatakan ragu-ragu. Tidak ada nasabah yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan kedua.
- c. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 3 dari kuisisioner yang diisi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 17 nasabah (17%) menyatakan sangat setuju, 79 nasabah (79%) menyatakan setuju, dan 3 nasabah (3%) menyatakan ragu-ragu, sedangkan nasabah yang menyatakan tidak setuju sebesar 1 nasabah atau (1%), dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju pada pernyataan ketiga
- d. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 4 dari kuisisioner yang diisi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 10 nasabah (10%) menyatakan sangat setuju, 83 nasabah (83%) menyatakan setuju, dan 7 nasabah (7%) menyatakan ragu-ragu. Tidak ada nasabah yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan keempat

- e. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 5 dari kuisisioner yang dii iisi responden dan di analisisi, di ketahui bahwa 25 nasabah (25%) menyatakan sangat setuju, 60 nasabah (60%) menyatakan setuju, dan 13 nasabah (13%) menyatakan ragu-ragu. sedangkan nasabah yang menyatakan tidak setuju sebesar 2 nasabah atau (2%), dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju pada pernyataan kelima.

### c. Loyalitas

Loyalitas nasabah merupakan salah satu elemen kunci yang menentukan implementasi konsep pemasaran perbankan. Loyalitas nasabah sering dikaitkan dengan perilaku penggunaan kembali jasa perbankan. Loyalitas nasabah tidak terbentuk secara instan tetapi melalui beberapa tahapan proses. Oleh karena itu, perusahaan jasa perbankan harus jeli agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah yang berbeda-beda dari setiap tahap tersebut agar terbentuk loyalitas nasabah. Untuk mendapatkan data tentang loyalitas nasabah, peneliti melakukan penyebaran kuisisioner sebanyak 5 butir pertanyaan kepada 100 respondent. Adapun hasil dari tabulasi data yang penulis sajikan dalam bentuk deskriptif adalah sebagai berikut :

**Tabel.IV.22**

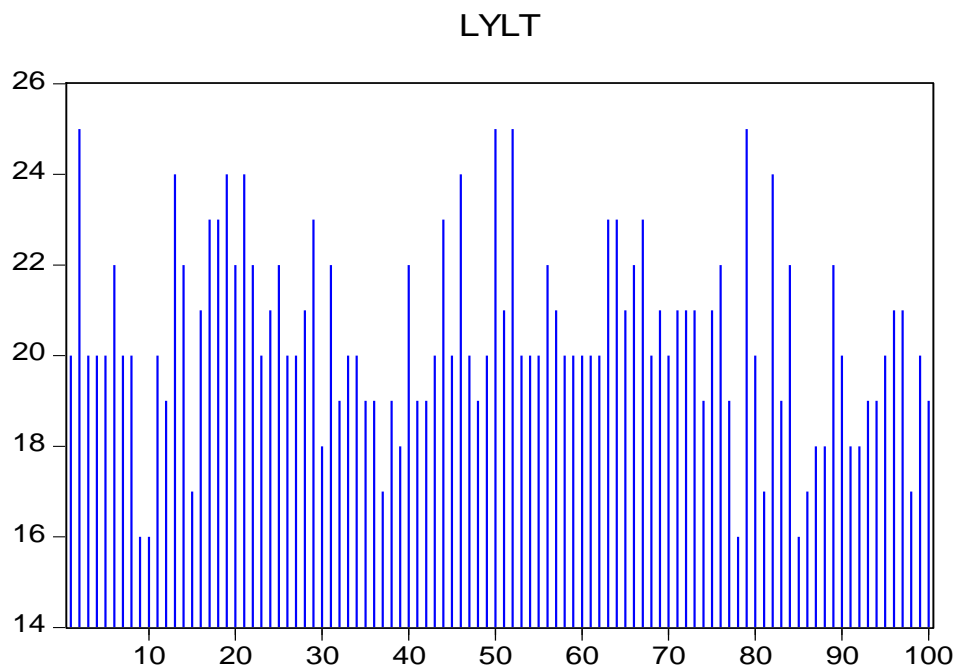
#### **Deskriptif Loyalitas Nasabah**

	LYLT
Mean	20.41000
Median	20.00000
Maximum	25.00000
Minimum	16.00000
Std. Dev.	2.094220
Skewness	0.137117
Kurtosis	2.889229
Jarque-Bera	0.364478
Probability	0.833402
Sum	2041.000
Sum Sq. Dev.	434.1900
Observations	100

Sumber : Hasil Olahan Peneliti

Dari penyajian tabel statistic yang ada di atas, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata yang terdapat pada tabel analisis deskriptif tentang loyalitas nasabah sebesar 20,41 dengan standart deviasi 2,09. Dari tabel di atas dapat juga dilihat angka tertinggi sebesar 25 dan nilai minimum 16. Adapun grafik dari variabel loyalitas nasabah tersebut adalah sebagai berikut.

**Gambar. 9**  
**Grafik Loyalitas Nasabah**



Sumber : Hasil Olahan Peneliti

Grafik di atas menunjukkan banyaknya responden yang mendapatkan skor 20 dari pertanyaan tentang kerelaan dalam melakukan transaksi. Hal tersebut dapat dilihat dari grafik di atas yang apabila di tarik satu benang merah akan mendapatkan angka 20 untuk angka yang sering muncul atau rata-rata dari skor yang dimiliki.

Adapun distribusi jawaban responden yang didapat oleh peneliti adalah sebagai berikut :

**Tabel 23**  
**Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Nasabah**

No Ite m	SS		S		RR		TS		STS		Total (% )	Total Respon den
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	12	12%	79	79%	6	6%	3	3%	0	0%	100%	100
2	13	13%	75	75%	5	5%	7	7%	0	0%	100%	100
3	15	15%	73	73%	12	12%	0	0%	0	0%	100%	100
4	19	19%	72	72%	9	9%	0	0%	0	0%	100%	100
5	46	46%	42	42%	12	12%	0	0%	0	0%	100%	100

Sumber : Hasil Olahan Peneliti

- a. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 1 dari kuisisioner yang diisi responden dan dianalisis, di ketahui bahwa 12 nasabah (12%) menyatakan sangat setuju, 79 nasabah (79%) menyatakan setuju, dan 6 nasabah (6%) menyatakan ragu-ragu. sedangkan nasabah yang menyatakan tidak setuju sebesar 3 nasabah atau (3%), dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju pada pernyataan pertama.
- b. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 2 dari kuisisioner yang diisi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 13 nasabah (13%) menyatakan sangat setuju, 75 nasabah (75%) menyatakan setuju, dan 5 nasabah (5%) menyatakan ragu-ragu. sedangkan nasabah yang menyatakan tidak setuju sebesar 7 nasabah atau (7%), dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju pada pernyataan kedua.
- c. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 3 dari kuisisioner yang diisi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 15 nasabah (15%) menyatakan sangat setuju, 73 nasabah (73%) menyatakan setuju, dan 12 nasabah (12%) menyatakan ragu-ragu. Tidak ada nasabah yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan ketiga.
- d. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 4 dari kuisisioner yang diisi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 19 nasabah (19%) menyatakan sangat setuju, 72 nasabah (72%) menyatakan setuju, dan 9 nasabah (9%) menyatakan ragu-ragu. Tidak ada nasabah yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan keempat

- e. Frakuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 5 dari kuisiонер yang dii iisi responden dan di analisisi, di ketahui bahwa 46 nasabah (46%) menyatakan sangat setuju, 42 nasabah (42%) menyatakan setuju, dan 12 nasabah (12%) menyatakan ragu-ragu. Tidak ada nasabah yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan kelima.

## 2. Analisis Data

Persamaan regresi:

$$LYLT = \beta_0 + \beta_1 KBBS + \beta_2 KSTR + \beta_3 KDLN + \beta_4 KJJN + \beta_5 KRLN + \beta_6 TRTL + e$$

Dari persamaan regresi di atas dianalisis dengan analisis regresi berganda dengan menggunakan program *Eviews* Versi 8. Sebelum di analisis dilakukan uji asumsi klasik. Berikut uji model dari persamaan regresi di atas.

### 1) Uji Asumsi Klasik

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program komputer *Eviews* Versi 8. Untuk mendapatkan estimasi yang terbaik, terlebih dahulu data sekunder tersebut harus dilakukan pengujian asumsi klasik yaitu uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji normalitas.

#### a) Uji Multikolinieritas.

Pada analisis regresi berganda, koefisien regresi sering menjadi kurang dapat dipercaya jika koefisien antar variabel independen meningkat. Jika terdapat korelasi yang tinggi antara variabel independen (bebas), maka masalah tersebut disebut multikolinieritas. Multikolinieritas berarti adanya hubungan linier yang sempurna atau pasti, di antara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan dari model regresi. Ada atau tidaknya multikolinieritas dapat diketahui atau dilihat dari koefisien korelasi masing-masing variabel bebas. Jika koefisien korelasi di antara masing-masing variabel bebas lebih besar dari 0,8, maka terjadi multikolinieritas.<sup>137</sup> Berdasarkan hasil pengolahan *Eviews* 6 atas data yang diperoleh maka hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut.

---

<sup>137</sup> Scohrul R. Ajija, Dyah W. Sari, Rahmat dan Martha, *Cara Cerdas Menguasai Eviews*, (Jakarta : Salemba Empat, 2011) Hal. 35

**Tabel.24**  
**Hasil Uji Multikolineritas**

	KBBS	KSTR	KDLN	KJJN	KRLN	TRTL
KBBS	1	0.6533363	0.669967	0.760377	0.677644	0.441422
KSTR	0.653336	1	0.678604	0.536993	0.672834	0.574086
KDLN	0.669967	0.678604	1	0.638472	0.592733	0.582176
KJJN	0.760377	0.536993	0.638472	1	0.734005	0.582274
KRLN	0.677644	0.672834	0.592733	0.734005	1	0.584482
TRTL	0.441422	0.574086	0.582176	0.582274	0.584482	1

Sumber : Hasil Olahan Peneliti

Dari tabel hasil uji multikolineritas di atas, dapat dilihat bahwa tidak ada masalah multikolineritas dalam persamaan dalam fungsi regresi berganda. Hal ini dikarenakan nilai matriks korelasi (*correlation matrix*) dari semua variabel adalah kurang dari 0,6.

#### b) Uji Auto Korelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode sekarang dengan periode sebelumnya. Model regresi yang baik adalah yang terbebas dari autokorelasi. Untuk melihat ada tidaknya autokorelasi adalah dengan menggunakan uji *Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test* (BGLM), yaitu dengan melihat nilai F-statistik lebih besar dari *level of significance* sebesar 5%. Maka dapat disimpulkan tidak mengandung autokorelasi. Berikut adalah hasil pengujian *Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test* (BGLM) dengan menggunakan program Eviews 6:

**Tabel.25**  
**Hasil Pengujian Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test**

Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test:			
F-statistic	1.680708	Prob. F(2,91)	0.1920
Obs*R-squared	3.562279	Prob. Chi-Square(2)	0.1684
Test Equation:			
Dependent Variable: RESID			
Method: Least Squares			
Date: 06/18/16 Time: 11:54			

Sample: 1 100				
Included observations: 100				
Presample missing value lagged residuals set to zero.				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
KBBS	-0.023734	0.090269	-0.262926	0.7932
KSTR	0.040957	0.178292	0.229719	0.8188
KDLN	0.018791	0.644337	0.029163	0.9768
KJJN	-0.020600	0.156513	-0.131618	0.8956
KRLN	0.006040	0.626731	0.009638	0.9923
TRTL	-0.019197	0.086787	-0.221200	0.8254
C	-0.054262	1.743471	-0.031123	0.9752
RESID(-1)	0.121905	0.111637	1.091972	0.2777
RESID(-2)	0.139000	0.105684	1.315232	0.1917
R-squared	0.035623	Mean dependent var		3.88E-15
Adjusted R-squared	-0.049158	S.D. dependent var		1.180362
S.E. of regression	1.209026	Akaike info criterion		3.303196
Sum squared resid	133.0186	Schwarz criterion		3.537661
Log likelihood	-156.1598	Hannan-Quinn criter.		3.398088
F-statistic	0.420177	Durbin-Watson stat		2.040341
Prob(F-statistic)	0.906185			

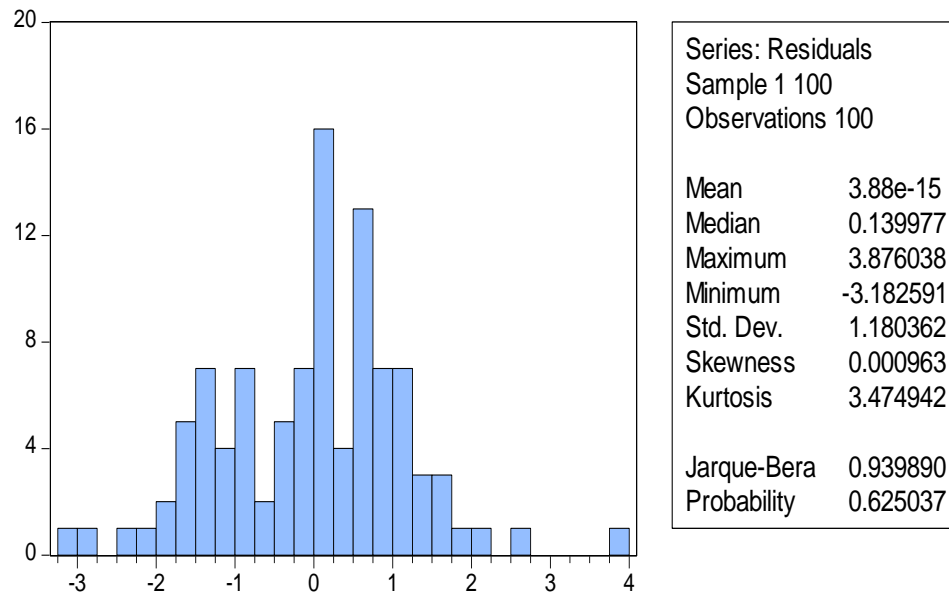
Sumber : Hasil Olahan Peneliti

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai F statistik untuk persamaan yang pertama sebesar  $0,1920 > 0,05$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari hasil pengujian *Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test* (BGLM) hasil estimasi model regresi dalam penelitian ini tidak mengandung autokorelasi.

### c) Uji Normalitas.

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji normal data ini menggunakan uji *Jarque-Bera* (J-B Test) dengan hasil olahan data Eviews. Berikut hasil olah data dengan Eviews:

**Gambar.10**  
**Uji Normalitas *Jarque-Bera* (J-B Test)**



Sumber : Hasil Olahan Peneliti

Dari tampilan di atas terlihat bahwa nilai J-B lebih kecil dari 2,00 atau  $0,93 < 2$  dan nilai probabilitasnya lebih besar dari 5% atau  $0,62 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

#### d) Uji Linieritas

Linieritas merupakan asumsi awal yang seharusnya ada dalam model regresi linier. Uji linieritas dapat dengan mudah dilakukan pada regresi linier sederhana, yaitu membuat *scatter diagram* dari variabel bebas dan terikatnya. Apabila *scatter diagram* menunjukkan bentuk garis lurus maka dapat dikatakan bahwa asumsi linieritas terpenuhi. Untuk regresi linier berganda, pengujian terhadap linieritas dapat menggunakan Ramsey Reset *Test*. Apabila nilai Prob. F hitung lebih besar dari tingkat alpha 0,05 (5%) maka model regresi memenuhi asumsi linieritas dan sebaliknya, apabila nilai Prob. F hitung lebih kecil dari 0,05 maka dapat model tidak memenuhi asumsi linieritas. Nilai Prob. F hitung dapat dilihat pada baris F-statistic kolom Probability.



**Tabel.26**  
**Uji Linieritas**

Ramsey RESET Test:				
F-statistic	0.021934	Prob. F(1,92)		0.8826
Log likelihood ratio	0.023838	Prob. Chi-Square(1)		0.8773
Test Equation:				
Dependent Variable: LYLT				
Method: Least Squares				
Date: 06/18/16 Time: 11:58				
Sample: 1 100				
Included observations: 100				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
KBBS	0.638907	0.705208	0.905983	0.3673
KSTR	0.065738	0.186027	0.353378	0.7246
KDLN	0.413332	0.810013	0.510279	0.6111
KJJN	-0.785660	0.874354	-0.898560	0.3712
KRLN	-0.403380	0.776076	-0.519769	0.6045
TRTL	1.078742	1.212666	0.889563	0.3760
C	1.584677	10.14512	0.156201	0.8762
FITTED^2	-0.004743	0.032027	-0.148101	0.8826
R-squared	0.674028	Mean dependent var		20.64000
Adjusted R-squared	0.649226	S.D. dependent var		2.067155
S.E. of regression	1.224298	Akaike info criterion		3.319230
Sum squared resid	137.8992	Schwarz criterion		3.527644
Log likelihood	-157.9615	Hannan-Quinn criter.		3.403579
F-statistic	27.17611	Durbin-Watson stat		1.756741
Prob(F-statistic)	0.000000			

Sumber : Hasil Olahan Peneliti dengan Eviews 8

Dari Tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai F-statistik sebesar 0,8826 dengan demikian F-statistik lebih besar dari 0,05, yang artinya model regresi telah memenuhi asumsi linieritas.

#### e) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi pada saat residual dan nilai prediksi memiliki korelasi atau pola hubungan. Pola hubungan ini tidak hanya sebatas hubungan yang linier, tetapi dalam pola yang berbeda juga dimungkinkan. Oleh karena itu ada beberapa metode uji heteroskedastisitas yang dimiliki oleh EViews, seperti : Breusch-Pagan-Godfrey, Harvey, Glejser, ARCH, White dan lain-lain. Dalam penelitian ini menggunakan uji White.

Keputusan terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas pada model regresi linier adalah dengan melihat Nilai Prob. F-statistic (F hitung). Apabila nilai Prob. F hitung lebih besar dari tingkat alpha 0,05 (5%) maka H0 diterima yang artinya tidak terjadi heteroskedastisitas, sedangkan apabila nilai Prob. F hitung lebih kecil dari dari tingkat alpha 0,05 (5%) maka H0 ditolak yang artinya terjadi heteroskedastisitas

**Tabel. 27**  
**Uji Heteroskedasitas**

Heteroskedasticity Test: White				
F-statistic	0.314213	Prob. F(6,93)		0.9281
Obs*R-squared	1.986902	Prob. Chi-Square(6)		0.9209
Scaled explained SS	2.126558	Prob. Chi-Square(6)		0.9077
Test Equation:				
Dependent Variable: RESID^2				
Method: Least Squares				
Date: 06/18/16 Time: 11:49				
Sample: 1 100				
Included observations: 100				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	0.617697	1.577577	0.391548	0.6963
KBBS^2	0.000886	0.003882	0.228140	0.8200
KSTR^2	0.001044	0.007798	0.133899	0.8938
KDLN^2	0.013618	0.026594	0.512051	0.6098
KJJN^2	0.001250	0.006761	0.184837	0.8538
KRLN^2	-0.018678	0.025811	-0.723663	0.4711
TRTL^2	0.003673	0.003681	0.997835	0.3209
R-squared	0.019869	Mean dependent var		1.379321
Adjusted R-squared	-0.043365	S.D. dependent var		2.180873
S.E. of regression	2.227658	Akaike info criterion		4.507208
Sum squared resid	461.5087	Schwarz criterion		4.689570
Log likelihood	-218.3604	Hannan-Quinn criter.		4.581013
F-statistic	0.314213	Durbin-Watson stat		1.982853
Prob(F-statistic)	0.928119			

Sumber : Hasil Olahan Peneliti dengan Eviews 6

Dari Tabel diketahui bahwa nilai F-statistik sebesar 0,9281 maka F-statistik lebih besar dari 0,05 yang artinya H0 diterima atau tidak terjadi heteroskedasitas.

## 2) Uji Statistik

Dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka hasil estimasi model regresi yang diteliti dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel.28**  
**Uji Statistik**

Dependent Variable: LOG(LYLT)				
Method: Least Squares				
Date: 06/18/16 Time: 12:11				
Sample: 1 100				
Included observations: 100				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
LOG(KBBS)	3.531510	0.084348	6.747281	0.0038
LOG(KSTR)	1.091121	0.177140	2.514403	0.0082
LOG(KDLN)	1.372870	0.675222	2.594487	0.0036
LOG(KJJN)	5.641611	0.158389	10.34360	0.0195
LOG(KRLN)	2.335661	0.657663	3.543663	0.0138
LOG(TRTL)	1.202082	0.088550	4.540739	0.0025
C	7.210523	0.258878	1.914572	0.0086
R-squared	0.674952	Mean dependent var		3.022287
Adjusted R-squared	0.673576	S.D. dependent var		0.099944
S.E. of regression	0.058791	Akaike info criterion		-2.762242
Sum squared resid	0.321439	Schwarz criterion		-2.579880
Log likelihood	145.1121	Hannan-Quinn criter.		-2.688437
F-statistic	38.79379	Durbin-Watson stat		1.747965
Prob(F-statistic)	0.000485			

Sumber : Hasil Olahan Peneliti dengan eviews 6

### a) Koefisien Determinasi.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen sangat terbatas. Nilai  $R^2$  mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel di atas (hasil estimasi model regresi) menunjukkan nilai R square untuk persamaan yang pertama sebesar 0.673576. Hal ini menunjukkan bahwa Kebebasan, Kesenjangan, Keadilan, Kerelaan, Kejujuran, dan Tertulis mampu

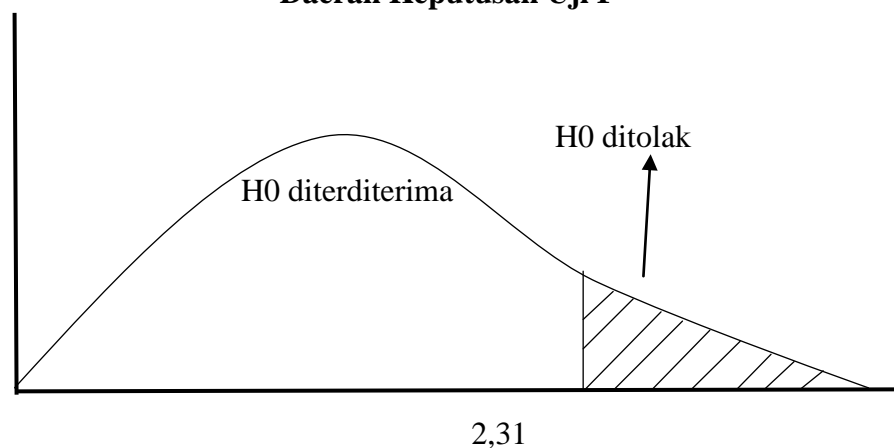
menerangkan variasi Loyalitas Nasabah sebesar 67,35%. Sedangkan sisanya sebesar 32,65% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

#### b) Uji F Statistik

Uji F statistik pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Dari hasil estimasi model regresi pada table di atas dapat dilihat bahwa nilai *probability* adalah sebesar 0.000485 dan nilai F hitung sebesar 38,79379. Dasar pengambilan keputusan adalah tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Karena nilai *probability* lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan hal ini menunjukkan adanya pengaruh Kebebasan, Kesetaraan, Keadilan, Kerelaan, Kejujuran dan Tertulis berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Nasabah.

Dasar pengambilan keputusan yang lain adalah nilai F hitung harus lebih besar dari nilai F tabel untuk menentukan adanya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Dari uji tabel dengan taraf nyata 5% dan derajat kebebasan pembilang ( $v_1$ ) =  $k-1 = 6-1 = 5$  serta derajat kebebasan penyebut ( $v_2$ ) =  $n-k = 100-6 = 94$  dengan nilai F tabel sebesar 2,31 yang dapat dilihat pada tabel nilai kritis distribusi (Tabel F).

**Gambar.11**  
**Daerah Keputusan Uji F**

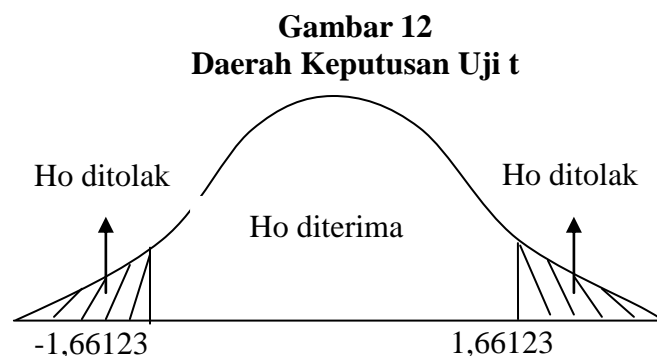


Jika nilai F hitung > F tabel maka  $H_0$  ditolak, dan jika F tabel > F hitung maka  $H_0$  diterima. Karena nilai F hitung 38,79379 > F tabel 2,31 maka  $H_0$

ditolak dan dapat diambil kesimpulan bahwa Kebebasan, Keadilan, Kerelaan, Kejujuran, dan Tertulis secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah.

**c) Uji t Statistik.**

Uji t statistik menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara parsial dalam menerangkan variasi variabel dependen. Derajat bebas dalam penelitian ini adalah  $df = n - k = 100 - 6 = 94$ , maka t tabel sebesar 1,66123. Berikut gambar daerah keputusan uji t :



Dari tabel persamaan estimasi model regresi pertama di atas dapat dilihat hasil uji t pada penelitian ini sebagai berikut:

a. Kebebasan terhadap Loyalitas Nasabah

Ho diterima = Kebebasan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah  
jika  $-1,66123 < t \text{ hitung} \text{ atau } t \text{ hitung} < 1,66123$

Ho ditolak = Kebebasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

Jika  $t \text{ hitung} > 1,66123 \text{ atau } t \text{ hitung} < -1,66123$

Karena nilai t hitung sebesar 6,747281 lebih besar dari t tabel 1,66123 dan nilai *probability* sebesar 0,0038 lebih kecil dari taraf nyata 0,05 maka Ho ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kebebasan terhadap Loyalitas Nasabah. Sehingga perubahan tingkat Kebebasan mempengaruhi fluktuasi Loyalitas Nasabah.

b. Kesetaraan

Ho diterima = Kesetaraan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

Jika  $-1,66123 < t \text{ hitung}$  atau  $t \text{ hitung} < 1,66123$

Ho ditolak = Kebebasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

Jika  $t \text{ hitung} > 1,66123$  atau  $t \text{ hitung} < -1,66123$

Karena nilai  $t \text{ hitung}$  sebesar 2,514403 lebih besar dari  $t \text{ tabel } 1,66123$  dan nilai *probability* sebesar 0,0082 lebih kecil dari taraf nyata 0,05 maka Ho ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kesetaraan terhadap Loyalitas Nasabah. Sehingga perubahan tingkat Kebebasan mempengaruhi fluktuasi Loyalitas Nasabah.

c. Keadilan terhadap Loyalitas Nasabah

Ho diterima = Keadilan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

Jika  $-1,66123 < t \text{ hitung} < 1,66123$

Ho ditolak = Keadilan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

Jika  $t \text{ hitung} > 1,66123$  atau  $t \text{ hitung} < -1,66123$

Karena nilai  $t \text{ hitung}$  sebesar 2,594487 lebih besar dari  $t \text{ tabel } 1,67866$  dan nilai *probability* sebesar 0,0036 lebih kecil dari taraf nyata sebesar 0,05, maka Ho ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara keadilan dengan loyalitas nasabah. Sehingga perubahan tingkat Keadilan dapat mempengaruhi perubahan loyalitas nasabah

d. Kejujuran terhadap loyalitas nasabah

Ho diterima = Kejujuran tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

Jika  $-1,66123 < t \text{ hitung} < 1,66123$

Ho ditolak = Kejujuran berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

Jika  $t \text{ hitung} > 1,66123$  atau  $t \text{ hitung} < -1,66123$

Karena nilai  $t \text{ hitung}$  sebesar 10,34360 lebih besar dari  $t \text{ tabel } 1,66123$  dan nilai *probability* sebesar 0,00195 lebih kecil dari taraf nyata sebesar 0,05, maka Ho ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara

Kejujuran dengan loyalitas nasabah, Sehingga perubahan Kejujuran akan mempengaruhi perubahan loyalitas nasabah.

e. Kerelaan terhadap loyalitas nasabah

Ho diterima = Kerelaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

Jika  $-1,66123 < t \text{ hitung} < 1,66123$

Ho ditolak = Kerelaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

Jika  $t \text{ hitung} > 1,66123$  atau  $t \text{ hitung} < -1,66123$

Karena nilai  $t \text{ hitung}$  sebesar 3,543663 lebih besar dari  $t \text{ tabel } 1,66123$  ( $t\text{-hitung} < 1,661123$ ) dan nilai *probability* sebesar 0,0138 lebih kecil dari taraf nyata sebesar 0.05, maka Ho ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kerelaan dengan loyalitas nasabah Sehingga perubahan kerelaan mempengaruhi perubahan.

f. Tertulis terhadap loyalitas nasabah

Ho diterima = Tertulis tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

Jika  $-1,66123 < t \text{ hitung} < 1,66123$

Ho ditolak = Tertulis berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

Jika  $t \text{ hitung} > 1,66123$  atau  $t \text{ hitung} < -1,66123$

Karena nilai  $t \text{ hitung}$  sebesar 4,540739 lebih besar dari  $t \text{ tabel } -1,66123$  ( $t\text{-hitung} > 1,66123$ ) dan nilai *probability* sebesar 0,0025 lebih kecil dari taraf nyata sebesar 0.05, maka Ho ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara perjanjian tertulis dengan loyalitas nasabah Sehingga perubahan kerelaan mempengaruhi perubahan.

Berdasarkan output regresi linier berganda dari tabel di atas, dapat dirumuskan model regresi sebagai berikut :

$$\text{LYLT} = 7.210523 + 3,535106 \text{ KBBS} + 1.091121 \text{ KSTR} + 1.372870 \text{ KDLN} + 5.641611 \text{ KJJN} + 2.335661 \text{ KRLN} + 1.202082 \text{ TRTL}$$

Keterangan :

LYLT = Loyalitas

KBBS = Kebebasan

KSTR = Kesetaraan

KDLN = Keadilan

KJJN = Kejujuran

KRLN = Kerelaan

TRTL = Tertulis

Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa:

1. Nilai loyalitas nasabah menunjukkan angka 7,210523 yang berarti bahwa bila tidak ada pengaruh dari kebebasan, keadilan, kejujuran, kerelaan, dan tertulis, maka loyalitas nasabah bisa mencapai 7,210523. Hal ini menandakan bahwa adanya variabel lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah selain dari kebebasan, keadilan, kejujuran, kerelaan, dan tertulis.
2. Koefisien Kebebasan menunjukkan angka sebesar 3,372870. Hal ini berarti adanya pengaruh kebebasan terhadap loyalitas nasabah sebesar 3,372870.
3. Koefisien Kesetaraan menunjukkan angka sebesar 1,091121. Hal ini berarti adanya pengaruh kebebasan terhadap loyalitas nasabah sebesar 1,091121.
4. Koefisien Keadilan menunjukkan angka 1,372870. Hal ini menunjukkan, bahwa loyalitas nasabah di pengaruhi oleh keadilan sebesar 1,372870. Aritnya, setiap kenaikan 1% keadilan yang dimiliki oleh suatu bank syariah, maka peningkatan loyalitas sabah akan dipengaruhi oleh keadilan sebesar 1,372870.
5. Koefisien Kejujuran menunjukkan angka 5,641611. Hal ini menunjukkan bahwa, kenaikan loyalitas nasabah sebesar 5,641611 di pengaruhi oleh kejujuran suatu bank syariah.
6. Koefisien regresi Kerelaan menunjukkan angka sebesar 1.335661. Hal ini menunjukkan bahwa, adanya pengaruh koefisein kerelaan terhadap kenaikan loyalitas nasabah sebesar 1.335661. Artinya, koefisien regresi kerelaan berpengaruh terhadap kenaikan loyalitas nasabah, sebesar 1,335661.
7. Koefisien regresi perjanjian tertulis menunjukkan angka 1,202082. Artinya, Regresi perjanjian tertulis memiliki pengaruh 1,202082 terhadap loyalitas nasabah bank syariah.



#### **D. Pembahasan**

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah “Terdapat pengaruh Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam (Kebebasan, Keadilan, Kesetaraan, Kejujuran, Kerelaan dan Tertulis), Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Kota Medan”. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh ialah bahwa Kebebasan, Keadilan, Kejujuran, Kerelaan, dan Tertulis secara simultan berpengaruh terhadap kenaikan Loyalitas Nasabah. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai  $F$  hitung  $38,79379 > F$  tabel  $2,31$ . Sedangkan secara parsial adalah sebagai berikut :

##### **1. Kemampuan Kebebasan Mempengaruhi Loyalitas Nasabah**

Kebebasan (*Al-hurriyah*) merupakan prinsip dasar dalam hukum perjanjian Islam, dimana para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad (*freedom of making contract*). Bebas dalam menentukan objek perjanjian dan bebas menentukan dengan siapa ia akan membuat perjanjian, serta bebas menentukan bagaimana cara menentukan penyelesaian sengketa jika terjadi di kemudian hari. Asas kebebasan berkontrak dalam hukum Islam dibatasi oleh ketentuan syariah Islam. Dalam membuat perjanjian ini tidak boleh ada unsur paksaan, kehilafan dan penipuan. Dari hasil pengujian terhadap variabel Kebebasan diperoleh koefisien regresi sebesar 6,1747 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,0038. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kebebasan terhadap Loyalitas Nasabah.

##### **2. Kemampuan Kesetaraan Terhadap Loyalitas Nasabah.**

*Al-musawah* (persamaan atau kesetaraan) merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa para pihak mempunyai kedudukan yang sama (*bargaining position*), sehingga dalam menentukan *term and condition* dari suatu akad/perjanjian setiap pihak mempunyai kesetaraan atau kedudukan yang seimbang. Dari hasil pengujian terhadap variabel Kebebasan diperoleh koefisien regresi sebesar 2,594487 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,0036.

Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel Keadilan terhadap Loyalitas Nasabah.

### **3. Kemampuan Keadilan Terhadap Loyalitas Nasabah.**

*Al-'adalah* (keadilan) merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa dalam suatu perjanjian/akad menuntut setiap pihak harus melakukan yang benar dalam pengungkapan kehendak, keadaan dan memenuhi semua kewajibannya. Perjanjian harus senantiasa mendatangkan keuntungan yang adil dan seimbang serta tidak boleh mendatangkan kerugian bagi salah satu pihak. Dalam sisi ekonomi, keadilan dapat juga dipahami sebagai konsep persaudaraan dan perlakuan yang sama bagi setiap individu dalam masyarakat dan di hadapan hukum harus diimbangi dengan keadilan ekonomi. Dari hasil pengujian terhadap variabel Keadilan diperoleh koefisien regresi sebesar 2,5944 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,0036. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Keadilan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah.

### **4. Kemampuan Kejujuran Mempengaruhi loyalitas Nasabah.**

*Ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran) merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa dalam perjanjian atau akad setiap pihak harus berlaku jujur dan benar. Di dalam Islam, setiap orang dilarang melakukan kebohongan dan penipuan, karena dengan adanya kebohongan atau penipuan sangat berpengaruh dalam keabsahan perjanjian atau akad. Perjanjian yang di dalamnya mengandung unsur kebohongan atau penipuan, memberikan hak kepada pihak lain untuk menghentikan proses pelaksanaan perjanjian tersebut. Hasil pengujian Variabel Kelangkaan barang menunjukkan hasil regresi sebesar 3,5436 dengan tingkat signifikan sebesar 0,0138. Nilai tingkat signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05, yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan terhadap variabel Loyalitas Nasabah Bank Syariah. Artinya, ada pengaruh jika Kejujuran semakin meningkat, akan mengakibatkan peningkatan loyalitas

nasabah. Jadi kemampuan kelangkaan barang mempengaruhi kenaikan inflasi sebesar 3,5436 %.

#### **5. Kemampuan Kerelaan Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.**

*Al-ridha* (kerelaan) merupakan asas atau nilai-nilai yang menyatakan bahwa, segala transaksi yang dilakukan harus atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak dan tidak boleh ada unsur paksaan, tekanan, penipuan dan *mis-statement*. Hasil pengujian Variabel Kerelaan menunjukkan hasil regresi sebesar 10.3436 dengan tingkat signifikan sebesar 0.0195. Nilai tingkat signifikan tersebut lebih kecil dari 0.05, yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan terhadap variabel kenaikan loyalitas nasabah bank syariah. Dalam artian, ada pengaruh yang dihasilkan oleh variabel kerelaan terhadap kenaikan loyalitas nasabah bank syariah.

#### **6. Kemampuan Tertulis Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.**

*Al-kitabah* (tertulis) merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa setiap perjanjian atau akad hendaknya dibuat secara tertulis guna pembuktian di kemudian hari. Hasil pengujian Variabel menunjukkan hasil regresi sebesar 4,5407 dengan tingkat signifikan sebesar 0.0025. Nilai tingkat signifikan tersebut lebih kecil dari 0.05, yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan terhadap variabel kenaikan loyalitas nasabah bank syariah. Dalam artian, ada pengaruh yang dihasilkan oleh variabel tertulis terhadap kenaikan loyalitas nasabah bank syariah.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kebebasan, Keadilan, Kejujuran, Kerelaan dan Tertulis berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah yang dilihat dari taraf kepercayaan 95%. Hal ini dilihat dari  $F$  hitung  $38,79379 > F$  tabel 2,31, dan kesimpulan serupa juga diperoleh di mana hasil perolehan *Eviews* dengan *p value* sebesar 0.000485 yang jauh lebih kecil dari nilai  $\alpha$  yang biasa digunakan (1%, 5%, dan 10%).

Koefisien Kebebasan (X1) secara parsial berpengaruh terhadap kenaikan Loyalitas Nasabah Bank Syariah. Karena nilai  $t$  hitung sebesar 2,514403 lebih besar dari  $t$  tabel 1, 66123 dan nilai *probability* sebesar 0,0082 lebih kecil dari taraf nyata 0,05, dengan nilai koefisien sebesar 1,091121. Artinya terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara koefisien kesetaraan terhadap loyalitas nasabah sebesar 10,91121%.

Koefisien Kesetaraan (X2) secara parsial berpengaruh terhadap kenaikan Loyalitas Nasabah Bank Syariah. Karena nilai  $t$  hitung sebesar 2.594487 lebih besar dari  $t$  tabel 1,67866 dan nilai *probability* sebesar 0,0036 lebih kecil dari taraf nyata sebesar 0.05, dan dengan nilai koefisien sebesar 3,535106. Artinya terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara koefisien kebebasan terhadap loyalitas nasabah sebesar 35,35106%.

Untuk Koefisien Keadilan (X3) secara parsial berpengaruh positif terhadap kenaikan Loyalitas Nasabah. Karena nilai  $t$  hitung sebesar 2.594487 lebih besar dari  $t$  tabel 1,67866 dan nilai *probability* sebesar 0,0036 lebih kecil dari taraf nyata sebesar 0.05, dan dengan nilai koefisien sebesar 1,372870. Artinya terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara koefisien Keadilan dengan Loyalitas nasabah sebesar 13,72870%.

Koefisien Kejujuran (X4), secara parsial berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah. Karena nilai  $t$  hitung sebesar 10,34360 lebih besar dari  $t$  tabel

1,66105 dan nilai *probability* sebesar 0,00195 lebih kecil dari taraf nyata sebesar 0.05, dan dengan nilai koefisien sebesar 5,641611. Artinya terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara koefisien Kejujuran dengan loyalitas nasabah sebesar 56,416115%.

Koefisien Kerelaan (X5), secara parsial berpengaruh negative dan signifikan terhadap kenaikan loyalitas nasabah. Karena nilai *t* hitung sebesar 3,543663 lebih besar dari *t* tabel 1,66105 (*t*-hitung > 1,66105) dan nilai *probability* sebesar 0,0138 lebih kecil dari taraf nyata sebesar 0.05, dan dengan tingkat koefisien 2,335661. Artinya terdapat pengaruh negative dan signifikan antara koefisien Kerelaan dengan loyalitas nasabah sebesar 23,35661%.

Koefisien Tertulis (X6), secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenaikan loyalitas nasabah. Karena nilai *t* hitung sebesar 4,540739 lebih besar dari *t* tabel 1,66105 (*t*-hitung > 1,66105) dan nilai *probability* sebesar 0,0025 lebih kecil dari taraf nyata sebesar 0.05, dengan nilai koefisien sebesar 1,202082. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara koefisien Tertulis dengan loyalitas nasabah sebesar 12,02082%. Untuk menjawab masalah yang telah dikemukakan di awal, maka peneliti membuat hasil penelitian dengan rincian sebagai berikut :

1. Penerapan nilai-nilai islam di bank syariah sudah diterapkan, dapat dilihat dari pemberian kebebasan terhadap nasabah untuk memilih sebuah akad yang digunakan dalam bertransaksi, dan kejujuran atas informasi yang diberikan oleh bank syariah terhadap nasabah. Di dalam kerjasamanya, bank syariah juga memberikan keuntungan dengan cara bagi hasil. Untuk itu, penerapan nilai-nilai islam yang ada di bank syariah sudah diterapkan oleh bank syariah.
2. Adanya pengaruh penerapan nilai-nilai islam terhadap loyalitas nasabah bank syariah. Hal tersebut dapat dilihat dari variabel yang digunakan yaitu kebebasan, keadilan, kejujuran, kerelaan, dan tertulis yang dilihat dengan cara pengujian secara simultan. Hasil yang di dapat adalah *F* hitung lebih besar dari *F* tabel (*F* hitung 38,79379 > *F* tabel 2,8) dan kesimpulan serupa

juga diperoleh di mana hasil perolehan *Eviews* dengan *p value* sebesar 0.000485 yang jauh lebih kecil dari nilai  $\alpha$  yang biasa digunakan.

#### **A. Saran**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dan adanya keterbatasan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa saran yaitu :

1. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar menggunakan variabel lainnya dalam mempengaruhi loyalitas nasabah bank syariah di kota medan, yang berkaitan dengan nilai-nilai islam.
2. Mengingat pentingnya peningkatan loyalitas nasabah bank syariah dalam meningkatkan atau mengembangkan perbankan syariah. Maka ada baiknya, jika dilakukan sosialisasi terhadap para masyarakat tentang kenaikan perbankan syariah.
3. Menanamkan nilai-nilai islam di bank syariah sangat penting bagi peningkatan dan perkembangan lembaga keuangan syariah. Untuk itu, perlunya pengawasan dari pemerintah dan lembaga terkait atas penanaman nilai-nilai islam di suatu lembaga keuangan syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif, M. Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Jakarta: Alfabeta, 2004.
- Ariefianto, Doddy, *Ekonometrika*, Bandung: Erlangga, 2014.
- Badrulzaman, Mariam Darus, (et al), *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004.
- Bagus, Lorens, *Kamus Filsafat*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996.
- Bank Indonesia, *Cetak Biru Pengembangan Perbankan Syariah di Indonesia*, [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id), diakses tanggal 15 April 2016.
- Darmadi, Hamid, *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1988.
- Dick, A.S. dan K. Basu, *Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework*, Journal of the Academy of Marketing Science, 1994.
- Djamil, Fathurrahman, (et al), *Hukum Perjanjian Syariah dalam Kompliasi Hukum Perikatan*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001.
- Engel, James F., *Perilaku Konsumen alih bahasa FX Budiyo*, Jakarta: Binarupa Aksara, 1992.
- Foster, Brian D. and John Q. Cadogan, *Relationship Selling and Customer Loyalty: An Empirical Investigation*, Journal of Marketing Investigation and Planning, 2000.
- Hurriyati, Ratih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2005.
- Judisseno, Rimsky K., *Sistem Moneter dan Perbankan di Indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Khair, Kamal, Lokesh Gupta dan Shanmugam, *Bala Islamic Banking a Practical Prespective*, Pearson Logman, 2008.
- Kotler, Philip, *Marketing Management*, New Jersey: Prentice Hall, 2000. 101
- Krismanto, Adi *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada BRI Cabang Semarang Patimura)*, Tesis, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang, 2009.
- Kuncoro, Mudrajat, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2013.
- Lembaga Pengkajian Kebudayaan Nusantara, *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*, Jakarta: Golo Riwu, 2000.

- Lubis, Nur A. Fadhil, *Hukum Islam Dalam Kerangka Teori Fiqih dan Tata Hukum Indonesia*, Medan: Pustaka Widyasarana, 1995.
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Mahmud, Husain Hamid, *al-Nizham al-Mal wa al-Iqtishad fi al-Islam*, Riyadh: Dar al-Nasyr al-Dauli, 2000.
- Manan, Muhammad Abdul, *Islamic Economic: Theori and Practise (A Comperative Study)*, Delhi: Idarah Adabiyah, 1970.
- Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Musrin, M., *Sistem Nilai Dan Pandangan Hidup serta Relasinya Dengan Ilmu Pengetahuan*, Jakarta: Wardah, 2004.
- Nadya, Gina, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Tabungan Di Perbankan Syariah Yogyakarta (Studi Kasus Pada BNI Syariah Cabang Yogyakarta)*, Tesis, Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.
- Noor, Juliansyah, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Statistik Perbankan Syariah 2015*, [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) diakses tanggal 10 April 2016.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Laporan Profil Industri Perbankan 2015*, [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) diakses tanggal 10 April 2016.
- Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
- Pasal 1 ayat 4, Peraturan Bank Indonesia No. 9/19/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan dan Penyaluran Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah. Pasal 1 angka 7 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- Pasal 2 ayat 3 Peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2008 tentang, Pemenuhan Prinsip Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan dan Penyaluran Dana serta Jasa Pelayanan Bank Syariah Dilaksanakan Dengan Memenuhi Ketentuan Pokok Hukum Islam.
- Pasal 24 ayat (1) dan ayat (2) huruf a dan Pasal 25 huruf a Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- Pasal 1 ayat 8 Peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2008 tentang Bentuk-bentuk Pembiayaan Perbankan Syariah.



- Pasaribu, Chairuman dan Suhrawadi K. Lubis, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, Jakarta: Sinar Grafika, 2004.
- Pratama, Wahyu Ario, *Penggunaan Eviews Dalam Ekonometrika*, Medan: USU Pers, 2007.
- Rais, Muhammad, *Mushaf Jalalain, Al-Qur'an Terjemah Per Kata dan Tafsir Jalalain Per Kalimat*, Tangerang: Pustaka Kibar, 2012.
- Ramandhina, Aprilinda, *Kursus Kilat Menguasai SPSS untuk UKM*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2011.
- Rangkuti, Freddy, *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: Gramedia, 2002.
- Rozalinda, *Ekonomi Islam, Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014.
- Sarwono, Jonathan, *Jurus Ampuh SPSS untuk Riset*, Jakarta: Kompas Gramedia, 2013.
- Sasser Jr, W. Earl dan Thomas O. Jones, *Why Satisfied Customer Defect*, Harvard Business Review, 2001.
- Siregar, Syofian, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014. Sholihin, Ahmad Ifham, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010.
- Soemitra, Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014.
- Soeroyo dan Nastangin, *Doktrin Ekonomi Islam, I*, Yogyakarta: Darma Bakti Wakaf, 1995.
- Sunyoto, Danang, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CAPS, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 172.
- Thariq Ashraf, *Sharia-complaint Investing: Concept and Opportunities*, <http://www.csri.orgnz/document/tashraf>, diakses tanggal 5 April 2016.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Andi, 2012.
- Umam, Khotibul, *Perbankan Syariah, Dasar-dasar Dan Dinamika Perkembangannya Di Indonesia*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016.
- Wijayanti, Titik, *Managing Marketing Plan (Teori dan Aplikasi)*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2012.
- Zulfa, Moch., *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dan Citra Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Islam Jawa Tengah*. Disertasi tidakditerbitkan. Surabaya: Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga, 2010.

Zulfitri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mega Syariah Cabang Jakarta*, Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial Universitas Mercu Buana, Jakarta, 2012.

## KUESIONER

### PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM PADA BANK SYARIAH DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KOTA MEDAN)

#### **PENJELASAN:**

1. Angket/kuesioner ini bertujuan untuk mengumpulkan data dan sebagai bahan penulisan karya ilmiah, bukan untuk menilai dalam melakukan pekerjaan, maka jawaban akan dijamin kerahasiaannya.
2. Mohon menjawab dengan jujur sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.
3. Berilah tanda **checklist** (  $\sqrt{\phantom{x}}$  ) pada jawaban yang anda anggap paling tepat.
4. Keterangan jawaban pada setiap angket sebagai berikut:

**SS** = Sangat Setuju , **S** = Setuju , **RR** = Ragu-Ragu , **TS** = Tidak Setuju

**STS** = Sangat Tidak Setuju

#### **Data Responden**

No. Responden :

Nama :

Jenis kelamin :

Usia :

Agama :

Pendidikan :

Pekerjaan :

N O	KUESIONER TENTANG <i>AL-HURRIYAH / KEBEBASAN (X<sub>1</sub>)</i>	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Akad dalam transaksi keuangan antara bank syariah dan nasabah dibuat tanpa ada unsur paksaan.					
2	Nasabah diberikan kebebasan untuk memilih produk perbankan syariah yang sesuai dengan kebutuhannya					
3	Bank syariah mempunyai kebebasan menentukan nasabah yang berhak mendapatkan pembiayaan					
4	Nasabah diberikan kebebasan untuk melanjutkan atau membatalkan rencana akad dalam proses negosiasi antara nasabah dan bank syariah.					
5	Bank syariah memberikan kebebasan kepada nasabahnya untuk melakukan transaksi keuangan sesuai dengan wilayah domisilinya					

N O	KUESIONER TENTANG <i>AL-MUSAWAH / KESETARAAN (X<sub>2</sub>)</i>	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Akad dalam transaksi keuangan antara bank syariah dan nasabah telah dibuat berdasarkan prinsip persamaan kedudukan di depan hukum					
2	Bank syariah telah memberikan pelayanan yang sama kepada setiap nasabahnya					
3	Setiap nasabah berhak memperoleh informasi pembiayaan di bank syariah secara lengkap					
4	Bank syariah tidak membedakan masyarakat yang berhak mendapatkan pembiayaannya					
5	Bank syariah tidak membatasi masyarakat yang mengajukan permohonan pembiayaan sepanjang memenuhi persyaratan dan ketentuan yang berlaku					

N O	KUESIONER TENTANG <i>AL-'ADALAH / KEADILAN (X<sub>3</sub>)</i>	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Transaksi keuangan antara bank syariah dan nasabah menguntungkan kedua belah pihak					
2	Jika salah satu pihak (bank syariah dan nasabah) melanggar isi perjanjian maka pihak lain dapat menuntut ke pengadilan untuk memaksa pihak yang ingkar mematuhi isi perjanjian					
3	Setiap masyarakat berhak mendapat pembiayaan di bank syariah setelah melalui prosedur yang berlaku					
4	Perselisihan antara bank syariah dan nasabah dapat diselesaikan melalui Badan Arbitrase Syariah apabila tidak tercapai penyelesaian melalui musyawarah					
5	Sistem bagi hasil yang dijalankan perbankan syariah telah sesuai dengan prinsip keadilan					

N O	KUESIONER TENTANG <i>ASH-SHIDQ / KEJUJURAN (X<sub>4</sub>)</i>	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Nasabah bank syariah mempunyai kemauan yang kuat dan mempunyai itikad baik untuk membayar utangnya atau tidak menunda-nunda pembayaran utang.					
2	Bank syariah telah berlaku secara benar dan jujur dalam setiap transaksi keuangan dengan nasabah					
3	Nasabah yang memperoleh pembiayaan dari bank syariah telah melakukan pembiayaan sesuai dengan akad					
4	Setiap petugas bank syariah tidak menerima uang terimakasih dari nasabah yang pembiayaannya telah disetujui					
5	Nasabah yang memperoleh pembiayaan dari bank syariah telah melakukan pembayaran angsuran dan kewajiban bagi hasil dengan					

	tepat waktu, jujur dan lancar					
--	-------------------------------	--	--	--	--	--

N O	KUESIONER TENTANG <i>AL-RIDHA</i> / KERELAAN (X <sub>5</sub> )	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Transaksi keuangan antara bank syariah dan nasabah adalah berdasarkan prinsip suka sama suka					
2	Nasabah tidak merasa keberatan menanggung biaya administrasi dalam pembuatan akad <i>qardh</i> dengan bank syariah					
3	Nasabah tidak merasa keberatan menyerahkan barangnya sebagai jaminan atas utang nasabah yang timbul dari pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah					
4	Prinsip bagi hasil dalam perbankan syariah dilakukan secara sukarela oleh kedua belah pihak (bank syariah dan nasabah).					
5	Nilai agunan yang diberikan nasabah kepada bank syariah telah disepakati secara sukarela oleh kedua belah pihak					

N O	KUESIONER TENTANG <i>AL-KITABAH</i> / TERTULIS (X <sub>6</sub> )	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Akad dalam transaksi keuangan antara bank syariah dan nasabah telah dibuat secara tertulis guna pembuktian di kemudian hari					
2	Bank syariah telah memiliki kebijakan dan prosedur tertulis mengenai pembiayaan yang diberikan kepada nasabah					
3	Pada tahap awal permohonan pembiayaan, bank syariah meminta dokumen asli (seperti slip gaji terbaru) kepada nasabah sebagai aspek legalitas					
4	Produk perbankan syariah telah diatur secara tertulis dalam fatwa DSN-MUI					
5	Semua hal yang terkait dengan pembiayaan telah dicatat dalam <i>form</i> akad yang dibuat bank syariah					

N o	KUESIONER TENTANG LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH DI KOTA MEDAN (Y)	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Nasabah yang puas terhadap pelayanan bank syariah akan memberikan rekomendasi kepada temannya untuk menggunakan jasa bank syariah yang sama					
2	Nasabah yang loyal selalu menggunakan setiap produk perbankan syariah sesuai dengan kebutuhannya					
3	Bank syariah yang mampu memberikan pelayanan maksimal akan menjadi pilihan pertama bagi nasabah yang loyal pada setiap transaksi keuangannya					
4	Nasabah yang loyal selalu membicarakan kelebihan bank syariah dari pada kekurangan bank syariah kepada masyarakat					
5	Nasabah yang loyal selalu menggunakan kembali jasa perbankan syariah yang sama.					

## Lampiran

### DATA UJI INSTRUMEN KEBEBASAN (X1)

NO	SKOR UNTUK ITEM					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	4	4	5	4	3	20
2	5	5	5	5	5	25
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	4	20
6	5	5	4	5	4	23
7	4	4	4	4	4	20
8	3	4	4	4	4	19
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	4	20
12	5	5	4	4	4	22
13	5	3	3	5	5	21
14	5	4	4	5	5	23
15	5	5	3	4	5	22
16	5	4	4	4	5	22
17	5	4	5	4	5	23
18	5	5	4	4	4	22
19	5	4	5	4	4	22
20	5	4	4	4	4	21
21	5	5	4	4	5	23
22	5	4	4	4	4	21
23	4	4	4	4	5	21
24	4	4	5	2	5	20
25	4	3	4	5	3	19
26	4	3	4	5	3	19
27	5	4	4	3	4	20
28	3	3	3	3	3	15
29	5	5	5	5	5	25
30	5	4	4	4	5	22
31	3	3	3	3	4	16
32	5	5	5	5	5	25
33	4	3	3	4	4	18
34	5	5	5	4	5	24
35	4	4	3	3	3	17
36	4	4	3	3	3	17



37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	20
39	4	5	4	4	5	22
40	4	4	4	3	4	19
41	4	4	4	4	4	20
42	4	4	4	4	3	19
43	4	4	3	4	4	19
44	4	4	3	4	5	20
45	4	4	4	4	4	20
46	4	5	4	4	4	21
47	4	4	4	4	5	21
48	4	4	4	2	4	18
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	3	19
51	4	4	5	4	3	20
52	5	5	5	5	5	25
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	20
56	5	5	4	5	4	23
57	4	4	4	4	4	20
58	3	4	4	4	4	19
59	4	4	4	4	4	20
60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	4	20
62	5	5	4	4	4	22
63	5	3	3	5	5	21
64	5	4	4	5	5	23
65	5	5	3	4	5	22
66	5	4	4	4	5	22
67	5	4	5	4	5	23
68	5	5	4	4	4	22
69	5	4	5	4	4	22
70	5	4	4	4	4	21
71	5	5	4	4	5	23
72	5	4	4	4	4	21
73	4	4	4	4	5	21
74	4	4	5	2	5	20
75	4	3	4	5	3	19
76	4	3	4	5	3	19
77	5	4	4	3	4	20

78	3	3	3	3	3	15
79	5	5	5	5	5	25
80	5	4	4	4	5	22
81	3	3	3	3	4	16
82	5	5	5	5	5	25
83	4	3	3	4	4	18
84	5	5	5	4	5	24
85	4	4	3	3	3	17
86	4	4	3	3	3	17
87	4	4	4	4	4	20
88	4	4	4	4	4	20
89	4	5	4	4	5	22
90	4	4	4	3	4	19
91	4	4	4	4	4	20
92	4	4	4	4	3	19
93	4	4	3	4	4	19
94	4	4	3	4	5	20
95	4	4	4	4	4	20
96	4	5	4	4	4	21
97	4	4	4	4	5	21
98	4	4	4	2	4	18
99	4	4	4	4	4	20
100	4	4	4	4	3	19

DATA UJI INSTRUMEN KESETARAAN (X2)

NO	SKOR UNTUK ITEM					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	20
2	5	5	5	5	5	25
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	5	4	21
6	5	4	5	4	5	23
7	4	4	4	4	4	20
8	3	4	4	4	4	19
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	4	20
12	5	4	4	4	5	22
13	5	5	4	5	3	22

14	5	4	4	4	4	21
15	5	4	4	4	5	22
16	5	4	4	5	4	22
17	5	4	5	5	4	23
18	5	4	4	4	5	22
19	5	4	4	4	4	21
20	5	4	4	4	4	21
21	5	4	4	4	5	22
22	5	4	4	5	4	22
23	4	5	4	4	4	21
24	4	4	2	4	4	18
25	4	4	5	4	3	20
26	4	4	5	4	3	20
27	5	4	3	4	4	20
28	3	5	4	4	3	19
29	5	5	4	5	5	24
30	5	4	3	4	4	20
31	3	3	4	4	3	17
32	5	4	4	3	5	21
33	4	4	4	4	3	19
34	5	5	5	4	5	24
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	4	4	20
37	4	5	5	5	4	23
38	4	4	4	3	4	19
39	4	5	5	4	5	23
40	4	5	5	5	4	23
41	4	4	4	3	4	19
42	4	4	4	4	4	20
43	4	3	4	4	4	19
44	4	4	4	5	4	21
45	4	4	4	4	4	20
46	4	3	4	4	5	20
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	4	4	4	20
52	5	5	5	5	5	25
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20

55	4	4	4	5	4	21
56	5	4	5	4	5	23
57	4	4	4	4	4	20
58	3	4	4	4	4	19
59	4	4	4	4	4	20
60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	4	20
62	5	4	4	4	5	22
63	5	5	4	5	3	22
64	5	4	4	4	4	21
65	5	4	4	4	5	22
66	5	4	4	5	4	22
67	5	4	5	5	4	23
68	5	4	4	4	5	22
69	5	4	4	4	4	21
70	5	4	4	4	4	21
71	5	4	4	4	5	22
72	5	4	4	5	4	22
73	4	5	4	4	4	21
74	4	4	2	4	4	18
75	4	4	5	4	3	20
76	4	4	5	4	3	20
77	5	4	3	4	4	20
78	3	5	4	4	3	19
79	5	5	4	5	5	24
80	5	4	3	4	4	20
81	3	3	4	4	3	17
82	5	4	4	3	5	21
83	4	4	4	4	3	19
84	5	5	5	4	5	24
85	4	4	4	4	4	20
86	4	4	4	4	4	20
87	4	5	5	5	4	23
88	4	4	4	3	4	19
89	4	5	5	4	5	23
90	4	5	5	5	4	23
91	4	4	4	3	4	19
92	4	4	4	4	4	20
93	4	3	4	4	4	19
94	4	4	4	5	4	21
95	4	4	4	4	4	20

96	4	3	4	4	5	20
97	4	4	4	4	4	20
98	4	4	4	4	4	20
99	4	4	4	4	4	20
100	4	4	4	4	4	20

DATA UJI INSTRUMEN KEADILAN (X3)						
NO	SKOR UNTUK ITEM					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	20
2	5	5	5	5	5	25
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	5	4	21
6	5	4	5	4	5	23
7	4	4	4	4	4	20
8	3	4	4	4	4	19
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	4	20
12	5	4	4	4	5	22
13	5	5	4	5	3	22
14	5	4	4	4	4	21
15	5	4	4	4	5	22
16	5	4	4	5	4	22
17	5	4	5	5	4	23
18	5	4	4	4	5	22
19	5	4	4	4	4	21
20	5	4	4	4	4	21
21	5	4	4	4	5	22
22	5	4	4	5	4	22
23	4	5	4	4	4	21
24	4	4	2	4	4	18
25	4	4	5	4	3	20
26	4	4	5	4	3	20
27	5	4	3	4	4	20
28	3	5	4	4	3	19
29	5	5	4	5	5	24

30	5	4	3	4	4	20
31	3	3	4	4	3	17
32	5	4	4	3	5	21
33	4	4	4	4	3	19
34	5	5	5	4	5	24
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	4	4	20
37	4	5	5	5	4	23
38	4	4	4	3	4	19
39	4	5	5	4	5	23
40	4	5	5	5	4	23
41	4	4	4	3	4	19
42	4	4	4	4	4	20
43	4	3	4	4	4	19
44	4	4	4	5	4	21
45	4	4	4	4	4	20
46	4	3	4	4	5	20
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	4	4	4	20
52	5	5	5	5	5	25
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	5	4	21
56	5	4	5	4	5	23
57	4	4	4	4	4	20
58	3	4	4	4	4	19
59	4	4	4	4	4	20
60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	4	20
62	5	4	4	4	5	22
63	5	5	4	5	3	22
64	5	4	4	4	4	21
65	5	4	4	4	5	22
66	5	4	4	5	4	22
67	5	4	5	5	4	23
68	5	4	4	4	5	22
69	5	4	4	4	4	21
70	5	4	4	4	4	21

71	5	4	4	4	5	22
72	5	4	4	5	4	22
73	4	5	4	4	4	21
74	4	4	2	4	4	18
75	4	4	5	4	3	20
76	4	4	5	4	3	20
77	5	4	3	4	4	20
78	3	5	4	4	3	19
79	5	5	4	5	5	24
80	5	4	3	4	4	20
81	3	3	4	4	3	17
82	5	4	4	3	5	21
83	4	4	4	4	3	19
84	5	5	5	4	5	24
85	4	4	4	4	4	20
86	4	4	4	4	4	20
87	4	5	5	5	4	23
88	4	4	4	3	4	19
89	4	5	5	4	5	23
90	4	5	5	5	4	23
91	4	4	4	3	4	19
92	4	4	4	4	4	20
93	4	3	4	4	4	19
94	4	4	4	5	4	21
95	4	4	4	4	4	20
96	4	3	4	4	5	20
97	4	4	4	4	4	20
98	4	4	4	4	4	20
99	4	4	4	4	4	20
100	4	4	4	4	4	20

## DATA UJI INSTRUMEN KEJUJURAN (X4)

NO	SKOR UNTUK ITEM					
	1	2	3	4	5	Jumlah
1	4	4	4	5	4	21
2	5	5	5	5	5	25

3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	4	5	4	4	4	21
6	5	4	5	4	5	23
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	5	4	4	21
13	4	5	3	3	5	20
14	4	4	4	4	5	21
15	4	4	5	3	4	20
16	4	5	4	4	4	21
17	5	5	4	5	4	23
18	4	4	5	4	4	21
19	4	4	4	5	4	21
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	5	4	4	21
22	4	5	4	4	4	21
23	4	4	4	4	4	20
24	2	4	4	5	2	17
25	5	4	3	4	5	21
26	5	4	3	4	5	21
27	3	4	4	4	3	18
28	4	4	3	3	3	17
29	4	5	5	5	5	24
30	3	4	4	4	4	19
31	4	4	3	3	3	17
32	4	3	5	5	5	22
33	4	4	3	3	4	18
34	5	4	5	5	4	23
35	4	4	4	3	3	18
36	4	4	4	3	3	18
37	5	5	4	4	4	22
38	4	3	4	4	4	19
39	5	4	5	4	4	22
40	5	5	4	4	3	21
41	4	3	4	4	4	19
42	4	4	4	4	4	20
43	4	4	4	3	4	19



44	4	5	4	3	4	20
45	4	4	4	4	4	20
46	4	4	5	4	4	21
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	2	18
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	4	4	4	20
52	5	5	5	5	5	25
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	5	4	21
56	5	4	5	4	5	23
57	4	4	4	4	4	20
58	3	4	4	4	4	19
59	4	4	4	4	4	20
60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	4	20
62	5	4	4	4	5	22
63	5	5	4	5	3	22
64	5	4	4	4	4	21
65	5	4	4	4	5	22
66	5	4	4	5	4	22
67	5	4	5	5	4	23
68	5	4	4	4	5	22
69	5	4	4	4	4	21
70	5	4	4	4	4	21
71	5	4	4	4	5	22
72	5	4	4	5	4	22
73	4	5	4	4	4	21
74	4	4	2	4	4	18
75	4	4	5	4	3	20
76	4	4	5	4	3	20
77	5	4	3	4	4	20
78	3	5	4	4	3	19
79	5	5	4	5	5	24
80	5	4	3	4	4	20
81	3	3	4	4	3	17
82	5	4	4	3	5	21
83	4	4	4	4	3	19
84	5	5	5	4	5	24

85	4	4	4	4	4	20
86	4	4	4	4	4	20
87	4	5	5	5	4	23
88	4	4	4	3	4	19
89	4	5	5	4	5	23
90	4	5	5	5	4	23
91	4	4	4	3	4	19
92	4	4	4	4	4	20
93	4	3	4	4	4	19
94	4	4	4	5	4	21
95	4	4	4	4	4	20
96	4	3	4	4	5	20
97	4	4	4	4	4	20
98	4	4	4	4	4	20
99	4	4	4	4	4	20
100	4	4	4	4	4	20

DATA UJI INSTRUMEN KERELAAN (X5)

NO	SKOR UNTUK ITEM					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	20
2	5	5	5	5	5	25
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	5	4	21
6	5	4	5	4	5	23
7	4	4	4	4	4	20
8	3	4	4	4	4	19
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	4	20
12	5	4	4	4	5	22
13	5	5	4	5	3	22
14	5	4	4	4	4	21
15	5	4	4	4	5	22
16	5	4	4	5	4	22
17	5	4	5	5	4	23
18	5	4	4	4	5	22

19	5	4	4	4	4	21
20	5	4	4	4	4	21
21	5	4	4	4	5	22
22	5	4	4	5	4	22
23	4	5	4	4	4	21
24	4	4	2	4	4	18
25	4	4	5	4	3	20
26	4	4	5	4	3	20
27	5	4	3	4	4	20
28	3	5	4	4	3	19
29	5	5	4	5	5	24
30	5	4	3	4	4	20
31	3	3	4	4	3	17
32	5	4	4	3	5	21
33	4	4	4	4	3	19
34	5	5	5	4	5	24
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	4	4	20
37	4	5	5	5	4	23
38	4	4	4	3	4	19
39	4	5	5	4	5	23
40	4	5	5	5	4	23
41	4	4	4	3	4	19
42	4	4	4	4	4	20
43	4	3	4	4	4	19
44	4	4	4	5	4	21
45	4	4	4	4	4	20
46	4	3	4	4	5	20
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	4	4	4	20
52	5	5	5	5	5	25
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	5	4	21
56	5	4	5	4	5	23
57	4	4	4	4	4	20
58	3	4	4	4	4	19
59	4	4	4	4	4	20

60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	4	20
62	5	4	4	4	5	22
63	5	5	4	5	3	22
64	5	4	4	4	4	21
65	5	4	4	4	5	22
66	5	4	4	5	4	22
67	5	4	5	5	4	23
68	5	4	4	4	5	22
69	5	4	4	4	4	21
70	5	4	4	4	4	21
71	5	4	4	4	5	22
72	5	4	4	5	4	22
73	4	5	4	4	4	21
74	4	4	2	4	4	18
75	4	4	5	4	3	20
76	4	4	5	4	3	20
77	5	4	3	4	4	20
78	3	5	4	4	3	19
79	5	5	4	5	5	24
80	5	4	3	4	4	20
81	3	3	4	4	3	17
82	5	4	4	3	5	21
83	4	4	4	4	3	19
84	5	5	5	4	5	24
85	4	4	4	4	4	20
86	4	4	4	4	4	20
87	4	5	5	5	4	23
88	4	4	4	3	4	19
89	4	5	5	4	5	23
90	4	5	5	5	4	23
91	4	4	4	3	4	19
92	4	4	4	4	4	20
93	4	3	4	4	4	19
94	4	4	4	5	4	21
95	4	4	4	4	4	20
96	4	3	4	4	5	20
97	4	4	4	4	4	20
98	4	4	4	4	4	20
99	4	4	4	4	4	20
100	4	4	4	4	4	20

DATA UJI INTERUMEN TERTULIS (X6)

SKOR UNTUK ITEM						
NO	1	2	3	4	5	Total
1	5	4	4	4	4	21
2	5	5	5	5	5	25
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	4	3	20
6	5	4	5	4	5	23
7	4	5	4	4	4	21
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	3	19
10	4	4	4	4	3	19
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	5	3	4	20
13	5	5	5	5	5	25
14	5	4	5	4	4	22
15	5	4	5	3	3	20
16	5	4	4	5	4	22
17	4	5	4	5	4	22
18	4	4	5	5	4	22
19	4	4	5	5	5	23
20	4	4	4	5	4	21
21	4	4	5	5	4	22
22	5	4	5	4	4	22
23	4	4	4	4	2	18
24	4	3	5	3	3	18
25	5	4	5	5	4	23
26	5	5	4	4	5	23
27	4	4	4	4	5	21
28	4	3	5	5	4	21
29	5	5	5	5	5	25
30	4	3	4	4	3	18
31	4	3	5	5	4	21
32	5	4	5	5	2	21
33	4	4	5	4	3	20
34	4	4	4	3	4	19

35	4	3	4	4	4	19
36	4	4	5	4	4	21
37	3	3	3	5	4	18
38	3	3	5	5	4	20
39	5	4	4	3	3	19
40	5	4	5	5	5	24
41	3	3	5	5	4	20
42	3	4	4	4	4	19
43	4	4	5	4	4	21
44	4	3	5	5	4	21
45	4	4	4	4	4	20
46	4	5	5	5	4	23
47	4	4	4	4	4	20
48	4	3	4	4	3	18
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	5	5	4	22
51	4	4	4	4	4	20
52	5	5	5	5	5	25
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	5	4	21
56	5	4	5	4	5	23
57	4	4	4	4	4	20
58	3	4	4	4	4	19
59	4	4	4	4	4	20
60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	4	20
62	5	4	4	4	5	22
63	5	5	4	5	3	22
64	5	4	4	4	4	21
65	5	4	4	4	5	22
66	5	4	4	5	4	22
67	5	4	5	5	4	23
68	5	4	4	4	5	22
69	5	4	4	4	4	21
70	5	4	4	4	4	21
71	5	4	4	4	5	22
72	5	4	4	5	4	22
73	4	5	4	4	4	21
74	4	4	2	4	4	18
75	4	4	5	4	3	20

76	4	4	5	4	3	20
77	5	4	3	4	4	20
78	3	5	4	4	3	19
79	5	5	4	5	5	24
80	5	4	3	4	4	20
81	3	3	4	4	3	17
82	5	4	4	3	5	21
83	4	4	4	4	3	19
84	5	5	5	4	5	24
85	4	4	4	4	4	20
86	4	4	4	4	4	20
87	4	5	5	5	4	23
88	4	4	4	3	4	19
89	4	5	5	4	5	23
90	4	5	5	5	4	23
91	4	4	4	3	4	19
92	4	4	4	4	4	20
93	4	3	4	4	4	19
94	4	4	4	5	4	21
95	4	4	4	4	4	20
96	4	3	4	4	5	20
97	4	4	4	4	4	20
98	4	4	4	4	4	20
99	4	4	4	4	4	20
100	4	4	4	4	4	20

Data Uji Instrumen Loyalitas Nasabah (Y)

No	1	2	3	4	5	TOTAL
1	4	4	4	4	4	20
2	5	5	5	5	5	25
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	3	4	4	5	4	20
6	4	5	4	5	4	22
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	4	20

9	2	3	3	4	4	16
10	2	3	3	4	4	16
11	4	4	4	4	4	20
12	4	2	5	5	3	19
13	5	4	5	5	5	24
14	5	4	4	5	4	22
15	2	2	5	5	3	17
16	4	4	4	4	5	21
17	5	4	5	4	5	23
18	5	4	4	5	5	23
19	5	4	5	5	5	24
20	4	4	5	4	5	22
21	4	5	5	5	5	24
22	4	4	5	5	4	22
23	4	4	4	4	4	20
24	5	4	4	5	3	21
25	4	3	5	5	5	22
26	4	3	5	4	4	20
27	4	4	4	4	4	20
28	4	3	4	5	5	21
29	5	4	4	5	5	23
30	4	3	3	4	4	18
31	4	4	4	5	5	22
32	3	3	3	5	5	19
33	4	3	4	5	4	20
34	4	4	5	4	3	20
35	4	3	4	4	4	19
36	4	3	3	5	4	19
37	4	2	3	3	5	17
38	4	2	3	5	5	19
39	4	3	4	4	3	18
40	5	3	4	5	5	22
41	4	2	3	5	5	19
42	4	3	4	4	4	19
43	5	3	3	5	4	20
44	5	4	4	5	5	23
45	4	4	4	4	4	20
46	5	5	4	5	5	24
47	4	4	4	4	4	20
48	3	4	4	4	4	19
49	4	4	4	4	4	20



50	5	5	5	5	5	25
51	5	4	3	5	4	21
52	5	5	5	5	5	25
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	20
56	4	5	4	5	4	22
57	4	4	4	4	5	21
58	4	4	4	4	4	20
59	4	4	4	4	4	20
60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	4	20
62	4	4	4	4	4	20
63	3	5	5	5	5	23
64	4	5	5	5	4	23
65	3	4	5	5	4	21
66	4	4	5	5	4	22
67	5	4	5	4	5	23
68	4	4	4	4	4	20
69	5	4	4	4	4	21
70	4	4	4	4	4	20
71	4	4	5	4	4	21
72	4	4	4	5	4	21
73	4	4	5	4	4	21
74	5	2	5	4	3	19
75	4	5	3	5	4	21
76	4	5	3	5	5	22
77	4	3	4	4	4	19
78	3	3	3	4	3	16
79	5	5	5	5	5	25
80	4	4	5	4	3	20
81	3	3	4	4	3	17
82	5	5	5	5	4	24
83	3	4	4	4	4	19
84	5	4	5	4	4	22
85	3	3	3	4	3	16
86	3	3	3	4	4	17
87	4	4	4	3	3	18
88	4	4	4	3	3	18
89	4	4	5	5	4	22
90	4	3	4	5	4	20

91	4	4	4	3	3	18
92	4	4	3	3	4	18
93	3	4	4	4	4	19
94	3	4	5	4	3	19
95	4	4	4	4	4	20
96	4	4	4	4	5	21
97	4	4	5	4	4	21
98	4	2	4	4	3	17
99	4	4	4	4	4	20
100	4	4	3	4	4	19